

Analisis Harapan Dan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Administrasi Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Tenriawaru Kabupaten Bone

**Andi Irdawati^{1*}, Muhammad Basir², Risnah³, Andi Muhammad Yaqin Padjalangi⁴,
Saparuddin Latu⁵**

¹⁻⁵Universitas Megarezky, Indonesia

Article Info: Accepted: 11 November 2024; Approve: 30 November 2024; Published: 31 Desember 2024

Abstrak: Keberhasilan sebuah rumah sakit dalam menjalankan fungsinya ditandai dengan adanya hasil dari kualitas pelayanan yang baik. Keberhasilan tersebut ditandai dengan meningkatnya kepuasan pasien. Pasien yang akan merasa puas jika pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit sesuai dengan yang diharapkan oleh pasien. Salah satu pelayanan yang ada di rumah sakit yaitu rawat inap. Penelitian ini bertujuan menganalisis harapan dan kepuasan pasien pengguna BPJS kesehatan terhadap pelayanan administrasi di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Tenriawaru Kabupaten Bone. Jenis Penelitian ini adalah deskriptif korelatif dengan desain cross sectional study. Sampel dalam penelitian ini ialah pasien rawat yang berjumlah 100 orang. Teknik pengambilan sampel secara purposive sampling. Analisis data menggunakan uji chi square. Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan harapan ($p=0,000$) dan kepuasan ($p=0,000$) pasien BPJS Kesehatan terhadap pelayanan Administrasi di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Tenriawaru Kabupaten Bone. Disarankan bagi pihak RS sebaiknya perlu secara rutin mengamati pelayanannya agar dapat mempertahankan kelebihan-kelebihan yang ada dan selalu meningkatkan kualitas pelayanan yang menurut penilaian pasien belum sesuai dengan yang diharapkan oleh pasien dan bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambah variabel yang diteliti dan dapat memanfaatkan hasil penelitian ini sebagai perbandingan.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien; Bpjs Kesehatan; Pelayanan Administrasi; Rawat Inap.

Abstract: The success of a hospital in carrying out its functions is marked by the results of good service quality. This success is marked by increased patient satisfaction. Patients will be satisfied if the services provided by the hospital are in accordance with what the patient expects. One of the services available in the hospital is inpatient care. This study aims to analyze the expectations and satisfaction of BPJS health care users towards administrative services in the inpatient room of the Tenriawaru Regional General Hospital, Bone Regency. This type of research is descriptive correlative with a cross-sectional study design. The sample in this study were 100 inpatients. The sampling technique was purposive sampling. Data analysis used the chi square test. The results of the study showed that there was a relationship between expectations ($p = 0.000$) and satisfaction ($p = 0.000$) of BPJS Health patients towards administrative services in the inpatient room of the Tenriawaru Regional General Hospital, Bone Regency. It is recommended that the hospital routinely observe its services in order to maintain existing advantages and always improve the quality of services that according to patient assessments are not in accordance with what is expected by patients and for further researchers it is hoped that they can add variables studied and can use the results of this study as a comparison.

Keywords: Patient Satisfaction; BPJS Health; Administrative Services; Inpatient.

Correspondence Author: Andi Irdawati

Email: saparuddinlatu@unimerz.ac.id

This is an open access article under the [CC BY SA](#) license



Pendahuluan

Salah satu upaya pemerintah dalam mewujudkan pelayanan kesehatan yang optimal guna meningkatkan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya dan tujuan pembangunan kesehatan menuju Indonesia sehat maka pemerintah menetapkan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) untuk mewujudkannya. Salah satu program jaminan Kesehatan nasional ialah BPJS Kesehatan. (Yusra, 2020).

Dalam menjalankan program layanan kesehatan BPJS bekerjasama dengan berbagai fasilitas kesehatan diantaranya: posyandu, puskesmas, klinik, dan rumah sakit untuk membantu pelayanan kesehatan masyarakat. Rumah sakit merupakan salah satu sarana kesehatan dimana tempat melakukan penyelenggaraan upaya Kesehatan. Selain itu Rumah sakit merupakan bagian dari sumber daya kesehatan yang sangat diperlukan dalam mendukung penyelenggaraan upaya kesehatan, dalam hal ini pasienlah yang mendapatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien BPJS terhadap mutu pelayanan perawat di rumah sakit. Meningkatkan harapan pasien mengenai kualitas pelayanan yang diberikan telah merealisasikan perawatan kesehatan penyedia layanan dapat mengidentifikasi faktor apa saja yang menentukan dan yang diperlukan untuk meningkatnya layanan (Gasong , et al., 2023)

Sebab proses pelayanan yang kurang berkualitas berdampak pada ketidakpuasan pasien, sehingga pasien tidak berminat melakukan kunjungan ulang untuk berobat, salah satu pelayanan yang ada di rumah sakit yaitu pelayanan administrasi. Didalam rumah sakit, pelayanan administrasi memang tidak ikut langsung dalam proses pelayanan kesehatan, namun pelayanan administrasi ikut bertanggung jawab dalam masalah pelayanan kesehatan. Administrasi rumah sakit berkaitan langsung dengan Birokrasi rumah sakit, seperti staff administrasi rumah sakit. Ida Hidayati menjelaskan bahwa pelayanan administrasi terdiri dari proses sejak penerimaan pasien, perawatan hingga pemulangan pasien (Devina, et al., 2018).

Setiap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit berpengaruh pada tingkat kepuasan pasien diartikan sebagai hasil penilaian pelanggan terhadap apa yang diharapkan dengan membeli atau mengkonsumsi suatu produk Kepuasan pelanggan yang dalam hal ini adalah pasien dipengaruhi oleh mutu pelayanan kesehatan yang merupakan suatu pencapaian hasil yang optimal untuk setiap pasien, terhindar pasien dari komplikasi akibat dokter dan perhatian terhadap kebutuhan pasien dan keluarganya dengan upaya yang memperhatikan efektivitas biaya serta terekam dalam suatu dokumentasi yang masuk akal (Rachmawati, et al., 2021).

Berdasarkan data World Health Organization (WHO) tahun 2021 menunjukkan data tentang tingkat kepuasan pasien rumah sakit di berbagai negara yang terdiri dari lebih dari 6 juta masukan pasien dalam perawatan kesehatan di 25 negara. Adapun tingkat kepuasan pasien yang paling tinggi yaitu di negara Swedia dengan indeks kepuasan mencapai 92.37%, Finlandia

(91.92%), Norwegia (90.75%), USA (89.33%), Denmark (89.29%), sedangkan yang tingkat kepuasan pasien terendah yaitu Kenya (40,4) dan India (34,4%) (WHO, 2021).

Sementara itu dalam beberapa tahun terakhir, indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan Rumah Sakit Umum Daerah Tenriawaru Kabupaten Bone sudah mulai meningkat sehingga mencapai 83 % pada tahun 2023, sebesar 80,5% pada tahun 2022 dan sebesar 81,7% pada tahun 2021. salah satu faktor yang berperan dalam peningkatan indeks kepuasan masyarakat adalah perbaikan berkelanjutan yang terus dilakukan oleh pihak rumah sakit agar Masyarakat dapat menikmati fasilitas pelayanan Kesehatan dengan baik dan dapat meningkatkan jumlah kunjungan pasien rawat inap. Hal ini dapat dilihat pula untuk jumlah kunjungan pasien BPJS tahun 2021 sebanyak 52.423 orang, kunjungan pasien tahun 2022 sebanyak 62.612 orang dan kunjungan pasien tahun 2023 sebanyak 95.156 orang. Dari data tersebut dapat dilihat bahwasanya kunjungan di ruang rawat inap setiap tahunnya terjadi peningkatan.

Adapun berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti di RSUD Tenriawaru, pelayanan administrasi yang dilakukan masih kurang karena menurut beberapa pasien menyatakan bahwa pelayanan administrasi pada saat pendaftaran masih lama sebab hanya ada 1 loket pendaftaran, selain itu petugas administrasi dan security yang kurang ramah. Adapun untuk dari segi fasilitas juga masih kurang bersih, jam visite dokter yang terkadang tidak pasti serta kurangnya informasi yang pasien dapat terkait kondisi Kesehatan. Tujuan dari penelitian ini ialah Menganalisis Harapan dan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Administrasi di ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Tenriawaru Kabupaten Bone.

Kajian Teori

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh fasilitas kesehatan. Kepuasan pasien mencakup persepsi dan pengalaman pasien terhadap pelayanan, termasuk ketersediaan fasilitas, kompetensi tenaga medis, dan proses administrasi (Kotler & Keller, 2016). Dalam konteks pelayanan kesehatan, kepuasan pasien dapat memengaruhi tingkat kepercayaan dan loyalitas terhadap institusi layanan kesehatan (Zeithaml et al., 2018). Oleh karena itu, upaya untuk meningkatkan kepuasan pasien menjadi prioritas dalam pengelolaan pelayanan kesehatan.

BPJS Kesehatan, sebagai penyelenggara jaminan kesehatan nasional di Indonesia, berperan penting dalam menjamin akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang terjangkau dan berkualitas. Dalam pelaksanaannya, BPJS Kesehatan menghadapi tantangan dalam menyediakan pelayanan yang efisien dan merata, terutama di fasilitas kesehatan tingkat pertama dan lanjutan (Utami & Wicaksono, 2020). Efektivitas program ini sangat bergantung

pada kolaborasi antara BPJS Kesehatan dan fasilitas kesehatan dalam memberikan pelayanan yang memadai sesuai kebutuhan pasien.

Pelayanan administrasi di fasilitas kesehatan, termasuk proses pendaftaran, klaim asuransi, dan pengelolaan data pasien, merupakan komponen penting yang memengaruhi kepuasan pasien. Menurut Wijayanti (2019), pelayanan administrasi yang baik dapat mengurangi waktu tunggu pasien dan meningkatkan efisiensi pelayanan kesehatan secara keseluruhan. Kinerja pelayanan administrasi sering kali menjadi cerminan kualitas manajemen di sebuah institusi layanan kesehatan.

Pelayanan rawat inap juga menjadi salah satu aspek utama dalam pelayanan kesehatan, yang melibatkan perawatan pasien dengan kondisi serius yang memerlukan observasi dan pengobatan intensif di rumah sakit. Kualitas pelayanan rawat inap dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti ketersediaan fasilitas, kecepatan respon tenaga medis, dan kenyamanan lingkungan rawat inap (Pohan, 2017). Kombinasi pelayanan medis yang berkualitas dan administrasi yang efisien menjadi kunci utama dalam memberikan pelayanan rawat inap yang memuaskan bagi pasien

Metode

Jenis Penelitian yang digunakan deskriptif korelatif. dengan desain *cross sectional*. Penelitian ini dilaksanakan di RSUD Tenriawaru Kabupaten Bone. Populasi dalam penelitian ini ialah semua pasien rawat inap pada tahun 2023 yaitu sebanyak 95.156 orang.. Teknik pengambilan sampel menggunakan Teknik *purposive sampling*. Adapun untuk jumlah sampel sebanyak 100 orang. Instrument dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yang kemudian akan dianalisis menggunakan analisis univariat dan bivariat. Analisis bivariat dalam penelitian ini menggunakan uji chi square.

Hasil Dan Pembahasan

1. Hasil

Penelitian ini mengkaji berbagai aspek terkait pelayanan administrasi rawat inap di RSUD Tenriawaru Kabupaten Bone. Berdasarkan data yang diperoleh, hasil penelitian dirangkum dalam beberapa bagian utama, yaitu karakteristik responden, analisis univariat, dan analisis bivariat.

Pada bagian pertama, karakteristik responden menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah perempuan sebanyak 73 orang (73%), sementara laki-laki hanya berjumlah 27 orang (27%). Berdasarkan kelompok umur, responden terbanyak berada dalam rentang usia 26-35 tahun sebanyak 29 orang (29%). Selanjutnya, pendidikan terakhir responden mayoritas adalah SMA dengan jumlah 34 orang (34%), sedangkan pekerjaan terbanyak adalah ibu rumah tangga sebanyak 47 orang (47%). Dengan demikian, populasi penelitian ini didominasi oleh perempuan dewasa dengan tingkat pendidikan menengah dan peran sebagai ibu rumah tangga.

Beranjak ke analisis univariat, mayoritas responden menyatakan harapan mereka terhadap pelayanan rawat inap berada pada kategori tinggi sebanyak 68 orang (68%). Di sisi lain, sebanyak 54 responden (54%) merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Dari segi kualitas pelayanan administrasi, sebanyak 58 responden (58%) menilai pelayanan administrasi rawat inap sebagai kategori baik. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat harapan dan kepuasan yang tinggi terhadap pelayanan administrasi yang mereka terima.

Selanjutnya, hasil analisis bivariat memperlihatkan hubungan antara harapan pasien pengguna BPJS Kesehatan dengan pelayanan administrasi di ruang rawat inap. Berdasarkan hasil uji statistik menggunakan uji Chi-square, diperoleh nilai $p = 0,000$. Hal ini menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara harapan pasien pengguna BPJS Kesehatan terhadap pelayanan administrasi ($p < 0,05$). Responden dengan harapan tinggi cenderung menilai pelayanan administrasi sebagai baik sebanyak 50 orang (50%), dibandingkan dengan responden yang memiliki harapan rendah.

Selain itu, penelitian ini juga menemukan hubungan antara kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan dengan pelayanan administrasi di ruang rawat inap. Hasil uji Chi-square menunjukkan nilai $p = 0,000$, yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien terhadap pelayanan administrasi ($p < 0,05$). Pasien yang merasa puas cenderung menilai pelayanan administrasi sebagai baik sebanyak 50 orang (50%), sementara pasien yang kurang puas lebih banyak menilai pelayanan administrasi sebagai kurang baik.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menegaskan pentingnya pemenuhan harapan dan kepuasan pasien dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi. Hubungan yang signifikan antara harapan dan kepuasan pasien dengan pelayanan administrasi menunjukkan perlunya perhatian khusus terhadap aspek-aspek yang memengaruhi persepsi pasien, terutama di lingkungan rawat inap rumah sakit.

2. Pembahasan

a. Harapan pasien pengguna BPJS Kesehatan di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Tenriawaru Kabupaten Bone

Berdasarkan hasil uji univariat diketahui bahwa frekuensi harapan pasien pengguna BPJS Kesehatan di ruang rawat inap RSUD Tenriawaru Kabupaten Bone sebagian besar responden menyatakan tinggi yaitu sebanyak 68 responden (68%) sedangkan rendah sebanyak 32 responden (32%). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Nurjannah, 2022) bahwa sebanyak 23 orang (35,4%) responden memiliki harapan yang rendah terhadap pelayanan dan 42 orang (64,6%) responden memiliki harapan yang tinggi terhadap pelayanan yang akan diberikan.

Harapan pasien merupakan semua hal yang berkaitan dengan keinginan atas suatu pelayanan yang akan diterima sehingga pasien memiliki keyakinan sebagai pedoman untuk menilai hasil dari pelayanan yang telah diberikan (Zeithaml, et al., 2018)

Hal ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh (Tjiptono, 2018), Harapan pasien adalah salah satu faktor terpenting dalam melakukan penilaian atau evaluasi terhadap kualitas layanan. Harapan pasien dapat dimanfaatkan sebagai suatu alat perbandingan antara harapan sebelum mendapatkan layanan dengan kejadian nyata setelah mendapatkan sebuah layanan dari rumah sakit. Kegiatan pelayanan rawat inap di rumah sakit dapat dibagi menjadi beberapa bagian salah satunya Pelayanan administrasi dan keuangan adalah tempat dilakukannya prosedur penerimaan uang pemasukan rumah sakit berupa uang muka perawatan, penagihan berkala dan penyelesaian rekening pada saat pasien akan keluar dari ruang perawatan apabila pasien telah menyelesaikan pelayanan ini, maka pasien diperbolehkan untuk pulang. Dalam proses administrasi ini ada harapan dari pasien untuk dimudahkan setiap prosesnya sampai kepada pasien dapat ruangan untuk dirawat inap. Sehingga perlunya perhatian khusus terkait administrasi ini agar apa yang diharapkan pasien dapat sesuai dengan apa yang ia rasakan.

b. Kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Tenriawaru Kabupaten Bone

Berdasarkan hasil uji univariat diketahui bahwa frekuensi variabel kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Tenriawaru Kabupaten Bone sebagian besar responden menyatakan puas yaitu sebanyak 54 orang (54%) sedangkan kurang puas sebanyak 46 orang (46%). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Arisa, et al., 2016) dari 60 responden yang merasa puas pada pelayanan administrasi yang dilakukan ada 42 responden (70%) dan ada 18 responden (30%) merasa tidak puas. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan puas dengan pelayanan yang telah diberikan.

Hal ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh (Tjiptono, et al., 2016) kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Ketika pasien tidak puas dengan pelayanan yang diberikan, hal ini bisa saja berpengaruh pada pelayanan rumah sakit. sistem pelayanan administrasi adalah proses pengaturan atau pengelolaan pasien di rumah sakit yang harus diikuti oleh pasien mulai dari kegiatan pendaftaran sampai pasien rawat inap.

c. Hubungan harapan pasien pengguna BPJS Kesehatan terhadap pelayanan administrasi di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Tenriawaru Kabupaten Bone

Berdasarkan hasil uji statistic menggunakan uji Chi square diperoleh nilai $p=0,000$. Sehingga dapat disimpulkan ada Hubungan harapan pasien pengguna BPJS Kesehatan terhadap

pelayanan administrasi di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Tenriawaru Kabupaten Bone ($p=0,000<0,05$).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Noviana, et al., 2018) Hasil pengujian secara empirik membuktikan bahwa pengaruh variabel harapan pasien terhadap kualitas pelayanan memiliki standardized estimate (regression weight) sebesar 0,847, dengan Cr (Critical ratio = identik dengan nilai t-hitung) sebesar 10,181 pada probability 0,00. Nilai CR 10,181 > 2,000 dan Probability = 0,000 < 0,05 menunjukkan bahwa pengaruh variabel harapan pasien terhadap kualitas pelayanan adalah signifikan.

Adapun hasil analisis pada tabel 3 dapat diketahui bahwa. harapan pasien pengguna BPJS Kesehatan terhadap pelayanan administrasi ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Tenriawaru Kabupaten masuk kategori tinggi dapat dilihat dari tanggapan responden pada kuesioner bahwa Pelayanan yang dijanjikan di ruang rawat inap RSUD Tanriawaru Bone sesuai dengan yang saya harapkan, memenuhi kebutuhan saya, Pasien merasakan kepuasan pelayanan yang telah didapatkan dari sebelumnya, Pasien ingin merasakan kepuasan yang sama dari pelayanan yang diterima/dirasakan oleh orang lain, pasien pengalaman yang baik dalam penggunaan layanan di RSUD Tanriawaru Bone

Akantetapi ada responden yang beranggapan harapan pasien rendah terhadap pelayanan administrasi di ruang rawat ini karena, ia mengeluhkan terkait lamanya prosedur pelayanan administrasi sehingga pasien harus menunggu lama untuk mendapatkan ruangan. Hal tersebut terjadi karena banyaknya pasien yang dilayanan sedangkan loket yang tersedia hanya 1 sehingga pasien berharapnya adanya penambahan sarana loket administrasi sehingga pasien bisa segera dilayani.

Berdasarkan hasil tersebut nampak bahwa sarana dan pra sarana di ruang pendaftaran dan ruang tunggu perlu menjadi bagian yang menjadi perhatian khusus oleh pihak manajemen rumah sakit agar dapat meningkatkan kepuasan pasien dan memperpendek lama waktu tunggu dengan beberapa pilihan hal yang dapat dilakukan antara lain: dengan menambah loket pelayanan administrasi. Hal ini sejalan dengan pendapat dari (Laeliyah, et al., 2017) menyatakan bahwa penempatan dan pengaturan yang tidak tepat merupakan hal yang dapat menghambat pelayanan dan memperpanjang waktu tunggu.

Besarnya harapan pasien terhadap pelayanan Kesehatan salah satunya di pengaruhi oleh Tingkat Pendidikan pasien. Pada penelitian ini Tingkat Pendidikan pasien masuk Pendidikan tinggi dengan Pendidikan SMA sebanyak 34 orang (34%) dan perguruan tinggi 23 orang (23%). Hal ini sesuai dengan pendapat (Kristina, et al., 2017) menyatakan bahwa tingkat pendidikan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi harapan dan persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan.

Menurut (Tjiptono, 2018) Harapan pasien adalah salah satu faktor terpenting dalam melakukan penilaian atau evaluasi terhadap kualitas layanan. Harapan pasien dapat dimanfaatkan sebagai suatu alat perbandingan antara harapan sebelum mendapatkan layanan dengan kejadian nyata setelah mendapatkan sebuah layanan dari rumah sakit. Faktor-faktor yang mempengaruhi harapan pasien adalah sebagai berikut: 1) Enduring Service Intensifiers, 2) Personal Need / Kebutuhan perorangan, 3) Transitory Service Intensifiers, 4) Perceived Service Alternatives, 5) Self Perceived Service Role, 6) Situational Factors / faktor situasi, dan 7) Explicit Services Promises / Janji pelayanan secara eksplisit (Zeithaml, et al., 2018).

Masalah utama paling penting sebagai sebuah lembaga jasa pelayanan kesehatan yang banyak pesaingnya adalah pelayanan yang diberikan apakah sudah sesuai harapan pasien/konsumen atau belum. Oleh karena itu, Rumah sakit dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan dan kepuasan pasien/konsumen dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan pasiennya meningkat. Rumah Sakit perlu secara cerdas dalam menentukan kebutuhan pasien/ konsumen sebagai upaya untuk memenuhi harapan/keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Menjalin hubungan dan melakukan penelitian terhadap mereka perlu dilakukan agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan (Samsudin, 2021). Harapan pasien sangat mempengaruhi kepuasan pasien (Putra, et al., 2021). Hal ini sesuai pendapat (Tjiptono, 2018) indikator pembentuk kepuasan konsumen terdiri dari: Kesesuaian harapan, Minat berkunjung kembali, dan Kesiediaan merekomendasi (Tjiptono, 2018).

d. Hubungan kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan terhadap pelayanan administrasi di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Tenriawaru Kabupaten Bone

Berdasarkan hasil uji statistic menggunakan uji Chi square diperoleh nilai $p=0,000$. Sehingga dapat disimpulkan ada Hubungan kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan terhadap pelayanan administrasi di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Tenriawaru Kabupaten Bone ($p=0,000<0,05$). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Samsudin, 2021) bahwa Kualitas Pelayanan Administrasi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap. Nilai koefisien regresi kualitas pelayanan Administrasi sebesar 0,740 menunjukkan bahwa jika kualitas pelayanan Administrasi ditingkatkan satu satuan maka kepuasan pasien rawat inap akan meningkat sebesar 74,0 persen.

Adapun hasil analisis pada tabel 4 diketahui bahwa kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan terhadap pelayanan administrasi ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Tenriawaru Kabupaten masuk kategori puas dapat dilihat dari tanggapan responden pada kuesioner bahwa Rumah Sakit dengan sigap dan tanggap dalam melayani pendaftaran pasien

rawat inap, Petugas menjelaskan anjuran dan larangan (dosis obat pulang, pola makan,dll) yang harus sebelum pulang ke rumah, Petugas menginformasikan jadwal konsultasi saya pasca rawat inap memberikan perlakuan yang sama pada semua pasien, Ruang perawatan tempat saya dirawat sesuai dengan kelas yang saya miliki,

Akantetapi ada responden yang beranggapan kurang puas terhadap pelayanan administrasi di ruang rawat ini karena Informasi persyaratan pelayanan di rumah sakit kurang jelas, Dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan di rumah sakit agak rumit, Prosedur dan Alur pelayanan di rumah sakit masih berbelit- belit, Kehadiran dokter untuk memeriksa tidak waktu (sesuai jadwal), dan Waktu tunggu di loket pendaftaran sangat lama. Petugas admisi rumah sakit memberikan pelayanan yang kurang ramah. Penyelesaian administrasi saat proses kepulangan saya agak lambat, Petugas Kegiatan administrasi tidak teratur dan sangat lambat karena kurangnya loket pendafataran sedangkan pasien yang ditangani banyak. Penelitian ini sama hal dengan penelitian (Suharti, 2019) di RSUD M.Yunus Bengkulu kurang berkualitas karena pelayanan administrasi masih kurang cepat tanggap memberikan pelayanan, masih kurang sesuai dengan pelayanan yang telah dijanjikan, masih kurangnya jaminan keamanan, masih kurang ramah, dan prosedur pendaftaran berbelit- belit, masih kurang siapnya peralatan pelayanan.

Kurang puasnya pasien ini bisa saja disebabkan oleh beberapa faktor seperti umur. Seperti halnya penelitian ini umur responden didominasi oleh umur 26-35 Tahun (Masa dewasa awal). Hal tersebut seperti penelitian yang dilakukan oleh (Arifin, et al., 2019) yang menunjukkan hasil terdapat hubungan antara usia dengan kepuasan pasien yang berobat di Puskesmas Muara Laung dengan $p\text{-value} = 0,030$.

Selain factor usia, kurang puas pasien terjadi disebabkan oleh factor jenis kelamin yang dimana pada penelitian ini pasien di dominasi oleh pendidikan tinggi yaitu SMA sebanyak 34% dan perguruan tinggi sebanyak 23% Hal ini sejalan dengan penelitian (Pretirose, et al., 2021) menunjukkan adanya hubungan antara pendidikan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Gladish Medical Center Pesawaran $p(0,017)$.

. Kepuasan pasien akan berpengaruh pada output layanan kesehatan, yang berarti akan berpengaruh pada status kesehatan. Kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan sangat penting sehingga pasien akan kembali untuk pengobatan lebih lanjut jika pelayanan memuaskan. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan perlu adanya Survei Kepuasan Masyarakat. Survey kepuasan masyarakat tersebut dikembangkan menjadi 9 unsur yaitu: Persyaratan Pelayanan, Prosedur Pelayanan, Waktu Pelayanan, Biaya/tarif Pelayanan, Produk spesifikasi jenis pelayanan yang dimana merupakan

hasil pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan serta Sarana dan Prasarana.

Aspek kepuasan mempengaruhi pasien bagaimana akan pasien mempersepsikan pelayanan. Pelayanan yang diberikan meliputi kemampuan perawat dalam memberikan perawatan kepada pasien, kelengkapan sarana prasarana, dan ketepatan waktu pasien, yang semuanya dapat menjadi elemen penting bagi pasien untuk mengukur tingkat kepuasannya (Irawan, et al., 2020). Hal ini sesuai pendapat (Carolyn, et al., 2023) bahwa ada dua faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu: 1) Faktor eksternal yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan yaitu: Kualitas produk atau jasa. Harga, Estetika, Karakteristik produk, Pelayanan, Lokasi, dan Fasilitas, dan 2) Faktor internal yang dapat mempengaruhi kepuasan yaitu: Emosional. Kinerja dan Komunikasi

Pelayanan administrasi merupakan salah satu gerbang pertama ketika akan mendapatkan pelayanan di rumah sakit. Dalam pelayanan administrasi ini terdapat beberapa faktor yang mempengaruhinya yaitu persepsi, kepuasan, pengetahuan dan loyalitas. Proses pelayanan yang baik akan mempengaruhi persepsi seseorang yang kemudian akan timbul rasa puas atau ketidakpuasan terhadap pelayanan tersebut. Bila pasien merasa nyaman dengan pelayanan administrasi di sebuah Rumah Sakit, maka kenyamanan akan mempengaruhi kepuasan pasien, sehingga mendorong pasien untuk datang berobat kembali. Kenyamanan dan kenikmatan dapat menimbulkan seseorang loyal untuk datang berobat kembali guna mendapatkan layanan kesehatan yang sama (Arisa, et al., 2016).

Sehingga kualitas pelayanan kesehatan dan citra suatu rumah sakit sangat ditentukan oleh adanya peran petugas pendaftaran, karena 90% pelayanan kesehatan di rumah sakit diberikan oleh petugas pendaftaran. Apabila kualitas pelayanan kesehatan yang telah sesuai dengan standar dapat memberikan kepuasan untuk pasien yang telah menggunakan jasa pelayanan kesehatan tersebut. Tingkat kepuasan pasien sangat berpengaruh untuk rumah sakit, karena pasien yang telah menggunakan pelayanan tersebut akan memberi informasi kepada masyarakat bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan oleh sebuah rumah sakit sangat memuaskan, begitupun sebaliknya ketika pasien tidak merasa puas (Kaunang, et al., 2020).

Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan harapan yang tinggi terhadap pelayanan di ruang rawat inap RSUD Tenriawaru Kabupaten Bone, dengan jumlah 68 responden (68%). Selain itu, mayoritas responden merasa puas dengan pelayanan yang diterima, yaitu sebanyak 54 orang (54%). Berdasarkan uji statistik menggunakan metode Chi-square, ditemukan adanya hubungan yang signifikan antara harapan pasien ($p = 0,000 < 0,05$)

dan kepuasan pasien ($p = 0,000 < 0,05$) pengguna BPJS Kesehatan terhadap pelayanan administrasi di ruang rawat inap RSUD Tenriawaru Kabupaten Bone.

Sebagai tindak lanjut, disarankan agar rumah sakit mengembangkan strategi pelayanan prima dengan pendekatan mutu paripurna yang berorientasi pada kepuasan pasien untuk tetap bersaing di tengah pertumbuhan industri pelayanan kesehatan yang semakin kompetitif. Selain itu, petugas disarankan memberikan kejelasan waktu tunggu kepada pasien saat menunggu kamar rawat inap. Pihak rumah sakit juga perlu secara rutin mengevaluasi pelayanannya untuk mempertahankan kelebihan yang sudah ada serta meningkatkan kualitas pada aspek yang masih dinilai kurang oleh pasien. Upaya ini dapat dilakukan dengan memperhatikan kebutuhan dan keinginan pasien, meningkatkan fasilitas sarana dan prasarana, serta memperbaiki loket administrasi untuk mempercepat proses pelayanan. Selain itu, jaminan rasa aman, nyaman, kepercayaan, dan pelayanan yang cepat, akurat, dan pasti sangat diperlukan untuk meningkatkan kepuasan pasien.

Penelitian lanjutan diharapkan dapat memperbaiki kekurangan yang ada dengan menambahkan variabel penelitian lain yang relevan. Hasil penelitian ini juga dapat dimanfaatkan sebagai bahan perbandingan dalam penelitian serupa di masa mendatang.

Referensi

Berikut adalah daftar pustaka yang telah diurutkan dari A ke Z:

- Arifin, S., Rahman, A., Muhyi, R., & Putri, A. O. (2019). Hubungan Usia, Tingkat Pendidikan, Fasilitas Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Muara Laung. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 6(1), 40-45.
- Arisa, W., Adenan, & Musafaah. (2016). Hubungan Antara Persepsi Pada Pelayanan Administrasi Rawat Inap Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 3(2), 45-50.
- Carolyn, B. T., Hisni, D., & Nurholisah, S. (2023). Faktor Yang Berkaitan Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Cendekia Medika: Jurnal Stikes Al- Ma'arif Baturaja*, 8(1), 64-72.
- Devina, Nilam, Febrian, and Murniwati. (2018). Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Petugas Administrasi Pengelola BPJS Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Poliklinik RSUD Dr. Rasidin Padang. *Andalas Dental Journal*, 6(1), 23-31.
- Gasong, David Nakka, Venti Agustina, and Clara Valentina. (2023). Hubungan Antara Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap Terhadap Mutu Layanan Keperawatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Salatiga. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*, 8(1), 12-19.

- Irawan, B., Kurnia, R., Sitanggang, E., & Achmady, S. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit Berdasarkan Metode Service Quality (Servqual). *Jurnal Keperawatan*, 3, 58-64.
- Kaunang, V. N., Citraningtyas, G., & Lolo, W. A. (2020). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhayangkara Manado. *Pharmacon—Program Studi Farmasi, FMIPA, Universitas Sam Ratulangi*, 9(2), 233-238.
- Kristina, P. J., Wahyuni, T. D., & Hastutiningsih, W. R. (2017). Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna BPJS Di RSI Kabupaten Malang. *Nursing News*, 2(3), 310-320.
- Laeliyah, N., & Subekti, H. (2017). Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 1(2), 102.
- Noviana, L., & Gorda, A. S. (2018). Harapan Pasien, Kompetensi Pegawai, Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 15(3), 118-134.
- Nurjannah, L. (2022). Gambaran Harapan, Kualitas Layanan, Dan Kepuasan Pasien Di Bagian Rekam Medis RSUD Prof. Dr. Ma. Hanafiah. SM. Batusangkar Tahun 2022.
- Permenpan-Rb. (2017). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi RI No.14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Pretirose, G., Setiaji, B., & Sadik, M. D. (2021). Faktor-faktor Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSU Gladish Medical Center Pesawaran. *Poltekita: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 15(2), 202-217.
- Putra, K. R., Sutadi, H., Setyowati, S., Tutik, R., & Haryati, S. (2021). The Impact of Nurse Manager Caring Behaviors and Work Environment on Burnout Syndrome Among Nurses.
- Pohan, I. S. (2017). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC.
- Rachmawati, Nur Laeli, and Dwi Krisbiantoro. (2021). Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem E-Learning Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction. *Journal of Information System Management (JOISM)*, 3(1), 1-7.
- Samsudin. (2021). Pengaruh Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Pasien Di RSUD Pasar Rebo. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Sosial (Embiss)*, 1(4), 397-402.
- Suharti, S. (2019). Kualitas Layanan Rumah Sakit M. Yunus Kota Bengkulu. *Jurnal Governance Dan Administrasi Publik*, 3(1), 31-38.
- Tjiptono, F. (2018). *Strategi Pemasaran Edisi Ke-4*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service Quality & Satisfaction (4th Ed)*. Jakarta: CV. Andi Offset.

- WHO. (2021). Trends in Maternal Mortality (No. 9241500263). American: World Health Organization (WHO).
- Wijayanti, A. (2019). Analisis Efisiensi Pelayanan Administrasi di Fasilitas Kesehatan. *Jurnal Administrasi Kesehatan*, 7(1), 45-52.
- Yusra. (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien BPJS. *Jurnal SAGO: Gizi dan Kesehatan*, 1(2), 201-206.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A. P., & Berry, L. L. (2018). Servqual: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. 64(1).
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. New York: Pearson Education.
- Utami, S. T., & Wicaksono, R. W. (2020). Tantangan dan Peluang BPJS Kesehatan dalam Meningkatkan Pelayanan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 15(2), 120–127.