

Hubungan Kualitas Layanan Dengan Tingkat Kepuasan Pada Sistem Antrian Pasien Pendaftar Online BPJS Kesehatan Di RSUD Kaimana

Relationship Between Service Quality and Patient Satisfaction in The BPJS Online Queue System at RSUD Kaimana

Theresia Anik Prasetyaningrum¹, Trismianto Asmo Sutrisno², Rohmadi³

¹RSUD Kaimana, Papua Barat
Jl. Perempatan Kaimana-Tanggaromi, Km 01, Distrik Kaimana,
Kabupaten Kaimana, Provinsi Papua Barat 98654

²STIKes Mitra Husada Karanganyar, Jawa Tengah
Jl. Brigjen Katamso Barat, Gapura Papahan Indah, Papahan Kec.
Tasikmadu, Kabupaten Karanganyar, Jawa Tengah 57722

Email korespondensi: terelovsalala@gmail.com

Abstrak

Sistem antrian *Online* BPJS Kesehatan dirancang untuk memberikan kemudahan bagi peserta dalam mengakses layanan kesehatan. Namun, efektivitas dari sistem antrian *Online* ini masih perlu dievaluasi. Evaluasi ini penting untuk mengetahui sejauh mana sistem tersebut berhasil mengurangi waktu tunggu, meningkatkan efisiensi pelayanan, dan meningkatkan kepuasan pasien. Selain itu, evaluasi ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi kendala-kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan sistem antrian *Online* serta mencari solusi untuk mengatasinya. Tujuan Penelitian adalah Untuk mengetahui hubungan kualitas layanan dengan tingkat kepuasan pasien pendaftar *online* BPJS di RSUD Kaimana. Metode yang digunakan menggunakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan pendekatan *cross sectional* dengan jumlah responden 100. Hasil penelitian menunjukkan Ada hubungan antara Kualitas layanan dengan tingkat kepuasan pada sistem antrian pasien pendaftar *online* bpjs kesehatan di RSUD Kaimana, dengan hasil p-value 0.000 (< 0.05). Saran penelitian Melakukan evaluasi secara rutin terhadap kepuasan pasien dalam pendaftaran *online*.

Kata Kunci: BPJS, Rawat Jalan, *Online*

Abstract

The BPJS Kesehatan Online Queue System is designed to provide convenience for participants in accessing health services. However, the effectiveness of this Online Queue System still needs to be evaluated. This evaluation is important to determine the extent to which the system has succeeded in reducing waiting times, increasing service efficiency, and increasing patient satisfaction. In addition, this evaluation also aims to identify obstacles faced in the implementation of the Online Queue System and find solutions to overcome them. The purpose of the study is to determine the relationship between service quality and the level of satisfaction of BPJS online registrant patients at Kaimana Hospital. The method used is a quantitative descriptive research type using a cross-sectional approach with 100 respondents. The results of the study showed that there is a relationship between service quality and the level of satisfaction in the BPJS Kesehatan online registrant patient queue system at Kaimana Hospital, with a p-value of 0.000 (< 0.05). Research suggestions Conduct routine evaluations of patient satisfaction in online registration.

Keywords: BPJS, Outpatient, Online

PENDAHULUAN

Antrean panjang dan waktu tunggu yang lama di rumah sakit merupakan masalah yang sering dihadapi oleh peserta BPJS Kesehatan. Masalah ini tidak hanya menyebabkan ketidaknyamanan bagi pasien tetapi juga berdampak negatif pada efisiensi operasional rumah sakit. Pasien yang harus menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan medis bisa mengalami penurunan kondisi kesehatan dan ketidakpuasan terhadap layanan yang diberikan. Hal ini terutama terasa di daerah-daerah terpencil seperti Papua Barat, di mana akses ke layanan kesehatan sudah terbatas akibat kendala geografis dan infrastruktur.

Untuk mengatasi masalah ini, BPJS Kesehatan telah mengimplementasikan sistem antrian *Online*. Sistem ini memungkinkan peserta untuk mendaftar dan memilih jadwal kunjungan ke fasilitas kesehatan secara daring, sehingga dapat mengurangi waktu tunggu dan mengoptimalkan alur pasien di rumah sakit. Melalui aplikasi Mobile JKN atau situs web BPJS Kesehatan, peserta dapat dengan mudah menentukan waktu kedatangan mereka tanpa harus mengantri lama di rumah sakit. Implementasi sistem ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan peserta dan efisiensi layanan kesehatan secara keseluruhan.

Sistem antrian *Online* BPJS Kesehatan dirancang untuk memberikan kemudahan bagi peserta dalam mengakses layanan kesehatan. Namun, efektivitas dari sistem antrian *Online* ini masih perlu dievaluasi. Evaluasi ini penting untuk mengetahui sejauh mana sistem tersebut berhasil mengurangi waktu tunggu, meningkatkan efisiensi pelayanan, dan meningkatkan kepuasan pasien. Selain itu, evaluasi ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi kendala-kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan sistem antrian *Online* serta mencari solusi untuk mengatasinya.

Masalah yang sering terjadi dalam sistem antrian adalah akibat dari adanya perbedaan antara jumlah permintaan layanan dengan kapasitas pelayanannya, yaitu munculnya efek waktu tunggu lama, antrian yang panjang. Lamanya waktu tunggu tergantung pada kegiatan untuk mencapai layanan pada suatu antrian. Permasalahannya adalah bagaimana cara agar dapat mengusahakan

keseimbangan antara jumlah permintaan layanan dengan kapasitas pelayanan.

Berdasarkan survey awal yang peneliti lakukan pada 10 peserta BPJS bahwa, 7 peserta di antaranya mengatakan mempunyai *smartphone* android dan menggunakan sistem antrian *Online*, sedangkan 3 peserta BPJS mengatakan mempunyai *smartphone* android tetapi tidak menggunakan sistem antrian *Online*. Dengan adanya sistem antrian *Online*, peserta sangat terbantu dan sangat puas dengan adanya aplikasi sistem antrian *Online*. Sebelum adanya sistem antrian *Online*, begitu banyak kendala dan kesulitan yang di alami oleh penyelenggara BPJS terhadap masyarakat. Hal ini dikarenakan mayoritas masyarakat di Kota Kaimana sulit mengakses faskes dengan keterbatasan tidak menyediakan layanan BPJS. Dengan adanya sistem informasi berbasis sistem antrian *Online* dapat memudahkan pemetaan faskes yang menyediakan layanan BPJS, sehingga lebih mudah pengguna untuk mendapatkan hasil dengan cepat dan sesuai dengan keinginan dan membantu kesulitan masyarakat alami.

METODE

Rancangan penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif dengan pendekatan *Cross-sectional*. Karena penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan kualitas layanan dengan kepuasan sistem antrian *Online* BPJS Kesehatan di RSUD Kaimana. Populasi dalam penelitian ini adalah peserta BPJS Kesehatan yang menggunakan layanan antrian *Online* BPJS Kesehatan di RSUD Kaimana. Untuk menentukan ukuran sampel dapat menggunakan rumus Slovin. Adapun jumlah sampel pada masing-masing desa ditentukan dengan dengan kesalahan yang dapat ditoleransi (e) sebesar 10% dan didapatkan hasil 100 responden.

Analisa Univariat Tujuan utama dari analisis univariat adalah untuk memberikan deskripsi statistik yang jelas tentang variabel penelitian, dengan melakukan analisa statistik deskriptif tentang penggunaan sistem antrian *Online*, seperti frekuensi penggunaan, waktu tunggu rata-rata, atau jumlah pasien yang menggunakan sistem dalam periode waktu tertentu. Analisis bivariat dilaksanakan setelah analisis univariat berhasil didapat. Peneliti akan melakukan dua jenis variabel pada analisis tipe ini yaitu variabel yang diduga

berhubungan dan variabel yang diduga tidak memiliki hubungan dengan menggunakan uji *Chi-Square* (tabel silang) dengan tingkat kepercayaan 95% dengan menggunakan analisa komputerisasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas Layanan Pada Sistem Antrian Pasien Pendaftar Online BPJS Kesehatan Di RSUD Kaimana

Gambaran Kualitas layanan pasien pendaftar *online* bpjs kesehatan di RSUD Kaimana Sebagian besar dengan kualitas layanan yang baik yaitu 53 responden (53.0%) hal ini sejalan dengan teori kualitas layanan menurut Lewis dan Booms dalam Tjiptono dan Chandra (2016:125), kualitas layanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu terwujud sesuai harapan pelanggan. Sama seperti yang telah diungkapkan oleh Tjiptono (2012:260), kualitas layanan itu sendiri ditentukan oleh kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Kepuasan Pengguna Pada Sistem Antrian Pasien Pendaftar Online BPJS Kesehatan Di RSUD Kaimana

Gambaran tingkat kepuasan pasien pendaftar *online* bpjs kesehatan di RSUD Kaimana Sebagian besar dengan tingkat kepuasan yang puas yaitu 76 responden (76.0%) Hal ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh SchnaaRSUD yaitu tujuan dari dibentuknya sebuah perusahaan yaitu menciptakan rasa kepuasan pengguna atau pelanggan. Ketercapaian kepuasan pengguna dapat dikatakan berhasil apabila tanggapan pengguna terhadap kualitas jasa pelayanan perpustakaan sama atau lebih dari yang diharapkannya terhadap kualitas tersebut. 1 Menurut Kotler arti dari kepuasan pengguna yaitu sebuah perasaan senang atau kecewa yang dimiliki seseorang yang berasal dari hasil kesannya antara kinerja yang dirasakan dari suatu produk dan harapan-harapannya (*expectations*). 2 Dapat dipahami bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau pun mendapatkan apa yang diinginkan seseorang terhadap sesuatu hal.

Hubungan Kualitas layanan dengan tingkat kepuasan pada sistem antrian pasien pendaftar online bpjs kesehatan di RSUD Kaimana

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan didapatkan hasil bahwa Ada hubungan antara Kualitas layanan dengan tingkat kepuasan pada sistem antrian pasien pendaftar *online* bpjs kesehatan di RSUD Kaimana, dengan hasil p-value 0.000 (< 0.05).

SIMPULAN

Kualitas layanan pasien pendaftar *online* bpjs kesehatan di RSUD Kaimana Sebagian besar dengan kualitas layanan yang baik yaitu 53 responden (53.0%). Kepuasan pengguna pasien pendaftar *online* bpjs kesehatan di RSUD Kaimana Sebagian besar dengan tingkat kepuasan yang puas yaitu 76 responden (76.0%). Hubungan antara Kualitas layanan dengan tingkat kepuasan pada sistem antrian pasien pendaftar *online* bpjs kesehatan di RSUD Kaimana, dengan hasil p-value 0.000 (< 0.05).

SARAN

1. Sering melakukan sosialisasi terhadap pasien terkait pendaftaran *online*.
2. Melakukan evaluasi secara rutin terhadap kepuasan pasien dalam pendaftaran *online*.

REFERENSI

- Direktur Jaminan Pelayanan BPJS Kesehatan. (2019). Peraturan Dirjampelkes Nomor 1 Tahun 2019 tentang Pedoman Pengukuran Kepatuhan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kontrak Perjanjian Kerja Sama.
- Darmawan, D. (2016) Metode Penelitian Kuantitatif. Edisi Ket. Edited by P. Latifah. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2020). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun

2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan
Rumah Sakit

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
(2014). Peraturan Menteri Kesehatan
Republik Indonesia Nomor 28 Tahun
2014 tentang Pedoman Pelaksanaan
Program Jaminan Kesehatan Nasional

Presiden Republik Indonesia. (2018).
Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun
2018 tentang Jaminan Kesehatan.

Suharyadi and Purwanto S. K. (2016) Statistika
Untuk Ekonomi dan Keuangan Moderen.
Edisi Kedu. Edited by D. A. Halim.
jakarta: Salemba Empat.

Susanti, R. (2005). Sampling dalam penelitian
pendidikan. Jurnal Teknodik. Diakses
dari <https://jurnalteknodik.kemdikbud.go>

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011
tentang Badan Penyelenggara Jaminan
Sosial

Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004
tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional

Undang-Undang Nomor 44 tahun 2009 tentang
Rumah Sakit