

## TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT INAP TERHADAP KINERJA PETUGAS RUMAH SAKIT AKIBAT KETERLAMBATAN KLAIM BPJS DI RS BHAYANGKARA ANTON SOEDJARWO PONTIANAK

Hildegardis Debby<sup>1</sup>, Agus Dony Susanto<sup>2</sup>, Made Nyandra<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Program Studi Perekam dan Informasi Kesehatan Fakultas Ilmu Kesehatan, Sains dan  
Teknologi, Universitas Dhyana Pura  
Email: [hildegardis31@gmail.com](mailto:hildegardis31@gmail.com)

### ABSTRACT

*Medical record as proof of service information so that the claim process can be verified by health insurance. The delay in claiming BPJS made Bhayangkara Hospital Anton Soedjarwo Pontianak forced to cover operational costs to disrupt hospital finances. As a result, hospital staff become under pressure so that it influences the performance of the officers on the quality of service. Patient satisfaction as a consumer on the performance of health workers can be measured by quality dimensions such as reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible. The design of this study is a quantitative descriptive analytical survey. This type of study was cross sectional with 85 respondents, namely hospitalized BPJS patients who had completed their services. The results showed that there was a relationship between the level of satisfaction of hospitalized BPJS patients toward the performance of hospital staff due to delays in BPJS claims at Bhayangkara Hospital Anton Soedjarwo Pontianak. The relationship between the satisfaction level of hospitalized BPJS patient using service quality, namely reliability with  $p$  value of  $0.001 < 0.05$  ( $p < 0.05$ ), responsiveness with  $p$  value of  $0.000 < 0.05$  ( $p < 0.05$ ), assurance with  $p$  value  $0.000 < 0.05$  ( $p < 0.05$ ), Emphaty with  $p$  value  $0.001 < 0.05$  ( $p < 0.05$ ), and tangible  $p$   $0.008 < 0.05$  ( $p < 0.05$ ).*

**Keywords:** *Delay, officer performance, patient satisfaction.*

### ABSTRAK

Rekam medis sebagai informasi bukti pelayanan agar proses pengklaiman dapat diverifikasi oleh Jaminan kesehatan. Keterlambatan pengklaiman BPJS membuat RS Bhayangkara Anton Soedjarwo Pontianak terpaksa menalangi biaya oprasional juga mengganggu keuangan rumah sakit. Akibatnya, petugas rumah sakit menjadi bekerja dibawah tekanan sehingga mempengaruhi kinerja petugas terhadap kualitas pelayanan. Kepuasan pasien sebagai konsumen terhadap kinerja petugas kesehatan dapat diukur dengan dimensi mutu seperti *reliability, responsiveness, assurance, emphaty, dan tangible*. Desain penelitian ini adalah survei analitik deskriptif kuantitatif. Jenis penelitian menggunakan *cross sectional* dengan 85 orang responden yaitu pasien BPJS rawat inap yang telah selesai melakukan pelayanan. Hasil penelitian diperoleh, bahwa terdapat hubungan antara tingkat kepuasan pasien BPJS rawat inap terhadap kinerja petugas rumah sakit akibat keterlambatan klaim BPJS di RS Bhayangkara Anton Soedjarwo Pontianak. Hubungan antara tingkat kepuasan pasien BPJS rawat inap menggunakan *service quality* yaitu *reliability* dengan nilai  $p$   $0,001 < 0,05$  ( $p < 0,05$ ), *responsiveness* dengan nilai  $p$   $0,000 < 0,05$  ( $p < 0,05$ ),

*assurance* dengan nilai  $p > 0,000 < 0,05$  ( $p < 0,05$ ), *Emphaty* dengan nilai  $p > 0,001 < 0,05$  ( $p < 0,05$ ), dan *tangible*  $p > 0,008 < 0,05$  ( $p < 0,05$ ).

**Kata Kunci:** Keterlambatan, kinerja petugas, kepuasan pasien

## 1. Pendahuluan

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009). Bagi rumah sakit, berkas rekam medis merupakan dokumen kesinambungan perawatan atau pengobatan selama pasien rawat inap hingga kerawat jalan maupun sebaliknya.

Rekam medis adalah berkas yang berisi catatan dan dokumen antara lain identitas pasien, hasil pemeriksaan, pengobatan yang telah diberikan, serta tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien. Catatan merupakan tulisan-tulisan yang dibuat oleh dokter atau dokter gigi mengenai tindakan-tindakan yang dilakukan kepada pasien dalam rangka pelayanan kesehatan (Permenkes No: 269/MENKES/PER/III/2008). Rekam medis sebagai informasi bukti pelayanan agar proses pengklaiman dapat diverifikasi oleh Jaminan kesehatan.

Jaminan Kesehatan adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan yang selanjutnya disebut BPJS Kesehatan adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan (Peraturan BPJS Kesehatan Nomor 6 Tahun 2016).

Penyerahan kelengkapan klaim kepada BPJS di RS Bhayangkara Anton Soedjarwo Pontianak memiliki masalah dalam keterlambatan, keterlambatan tersebut membuat rumah sakit swasta terpaksa menalangi biaya operasional dan obat-obatan yang digunakan rumah sakit hingga dicairkan oleh pemerintah. Keterlambatan pembayaran klaim tersebut juga mengganggu keuangan rumah sakit. Selain itu petugas rumah sakit bekerja dibawah tekanan dan mempengaruhi kinerja petugas terhadap kualitas pelayanan.

Kinerja tenaga kesehatan sebagai konsekuensi tuntutan masyarakat terhadap kebutuhan akan pelayanan yang bermutu tinggi. Melalui kinerja tenaga kesehatan diharapkan dapat menunjukkan kontribusi profesionalnya secara nyata dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan, yang berdampak terhadap pelayanan kesehatan secara umum pada organisasi tempatnya bekerja, dan dampak akhir bermuara pada kualitas hidup dan kesejahteraan masyarakat (Usman, 2016).

Ukuran mutu pelayanan, kepuasan pelanggan yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan yang akan mempengaruhi provitabilitas fasilitas kesehatan tersebut. Sikap karyawan terhadap pelanggan juga akan berdampak terhadap kepuasan pelanggan dimana kebutuhan pelanggan dari waktu ke waktu

akan meningkat (Hastuti, 2017). Kepuasan pasien sebagai konsumen terhadap kinerja petugas kesehatan dapat diukur dengan dimensi mutu seperti *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangible*. RS Bhayangkara Anton Soedjarwo Pontianak memiliki masalah keterlambatan pe

mbayaran klaim BPJS rawat inap, observasi awal dilakukan periode 1-30 November 2017 berjumlah 140 berkas rekam medis pasien BPJS rawat inap, ditemukan 85 rekam medis yang terlambat. Hasil observasi di RS Bhayangkara Anton Soedjarwo Pontianak peneliti menemukan faktor keterlambatan yaitu:

1. Ketidaklengkapan persyaratan klaim BPJS.
2. Prosedur verifikasi klaim yang dianggap rumit.
3. Tidak adanya SPO prosedur klaim rumah sakit dan SPO *resume medis*.
4. Jaringan komputer yang *trauble*.
5. Saling lempar argumen antara rumah sakit dan BPJS kesehatan.

Dengan latar belakang yang telah dijabarkan di atas, maka penulis tertarik untuk mengetahui "Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap Terhadap Kinerja Petugas Rumah Sakit Akibat Keterlambatan Klaim BPJS Di RS Bhayangkara Anton Soedjarwo Pontianak".

## 2. Metode

Rancangan penelitian yang digunakan adalah deskriptif analitik kuantitatif dengan jenis penelitian potong lintang (*cross sectional*) periode bulan April 2018. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap BPJS yang berjumlah 140 orang. Sampel pada penelitian ini adalah 85 responden yang akan diteliti berdasarkan perhitungan rumus Lameshow et al (2007).

Instrumen Penelitian adalah alat ukur atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik (cermat, lengkap dan sistematis) sehingga lebih mudah diolah (Saryono, 2010). Instrumen yang digunakan adalah alat komputer SPSS, alat tulis dan lain lain. Data primer adalah data yang didapat secara langsung melalui metode wawancara menggunakan kuesioner dilapangan atau melakukan pengukuran (Candra, 2008). Data primer berupa data yang sesuai variabel-variabel yang akan diteliti. Data primer diperoleh dari pengamatan langsung di lokasi penelitian dengan cara observasi secara langsung kepada objek penelitian, yaitu dengan observasi dan checklist data rekam medis pasien BPJS dan menyerahkan kuesioner yang akan divalidasi secara langsung oleh objek penelitian sehingga diperoleh jawaban atas pernyataan yang disediakan melalui pengisian koesioner oleh responden.

Data sekunder didapat secara tidak langsung dari suatu instansi, ataupun institusi, majalah ilmiah, atau hasil penelitian orang lain (Candra, 2008). Data sekunder didapat dengan menggunakan metode tidak langsung yaitu profil RS Bhayangkara Anton Soedjarwo Pontianak, dan jumlah pasien. Data yang telah diolah selanjutnya dianalisa dengan menggunakan program statistik komputer. Teknik analisa data yang digunakan adalah univariat dan analisa bivariat yaitu :

1. Analisa *Univariat*

Analisa *univariat* bertujuan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan setiap variabel yang diteliti (Notoatmodjo, 2013) variabel dalam penelitian ini yaitu kepuasan mutu pelayanan pasien BPJS terdiri dari : *reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles*.

2. Analisa *Bivariat*

Analisa *bivariat* adalah analisa yang digunakan untuk melihat hubungan variabel bebas dengan variabel terikat. Data yang terkumpul selanjutnya diolah dan disajikan dalam bentuk tabel. Uji yang digunakan pada analisa bivariat ini adalah *Chi Square* dengan menggunakan derajat kepercayaan 95% dengan perincian makna nilai  $p$  value  $> 0,05$  menunjukkan bahwa hasil yang didapatkan tidak bermakna dan nilai  $p$  value  $< 0,05$  menunjukkan bahwa hasil didapat bermakna.

## Hasil dan Pembahasan

### Analisis Univariat

#### 1. *Reliability*

Tabel 1 Frekuensi Distribusi Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap Terhadap Kinerja Petugas Rumah Sakit Diukur Dengan Kehandalan (*Reliability*)

No.	Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap Terhadap Kinerja Petugas Rumah Sakit	Frekuensi	%
1	Puas	14	16,5%
2	Tidak Puas	71	83,5%

Tabel 1. menunjukkan bahwa responden yang merasa puas terhadap kinerja petugas rumah sakit sebanyak 14 orang (16,5%), sedangkan responden yang tidak puas terhadap kinerja petugas rumah sakit sebanyak 71 orang (83,5%).

#### 2. *Responsiveness*

Tabel 2 Frekuensi Distribusi Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap Terhadap Kinerja Petugas Rumah Sakit Diukur Dengan Daya Tanggap (*Responsiveness*)

No.	Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap Terhadap Kinerja Petugas Rumah Sakit	Frekuensi	%
1	Puas	17	20,0%
2	Tidak Puas	68	80,0%

Tabel 2. menunjukkan bahwa responden yang merasa puas terhadap kinerja petugas rumah sakit sebanyak 17 orang (20,0%), sedangkan responden yang tidak puas terhadap kinerja petugas rumah sakit sebanyak 68 orang (80,0%).

### 3. Assurance

Tabel 3 Frekuensi Distribusi Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap Terhadap Kinerja Petugas Rumah Sakit Diukur Dengan Jaminan (*Assurance*)

No.	Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap Terhadap Kinerja Petugas Rumah Sakit	Frekuensi	%
1	Puas	24	28,2%
2	Tidak Puas	61	71,8%

Tabel 3. menunjukkan bahwa responden yang merasa puas terhadap kinerja petugas rumah sakit sebanyak 24 orang (28,2%), sedangkan responden yang tidak puas terhadap kinerja petugas rumah sakit sebanyak 61 orang (71,8%).

### 4. Emphaty

Tabel 4 Frekuensi Distribusi Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap Terhadap Kinerja Petugas Rumah Sakit Diukur Dengan Empati (*Emphaty*)

No.	Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap Terhadap Kinerja Petugas Rumah Sakit	Frekuensi	%
1	Puas	14	16,5%
2	Tidak Puas	71	83,5%

Tabel 4. menunjukkan bahwa responden yang merasa puas terhadap kinerja petugas rumah sakit sebanyak 14 orang (16,5%), sedangkan responden yang tidak puas terhadap kinerja petugas rumah sakit sebanyak 71 orang (83,5%).

### 5. Tangible

Tabel 5 Frekuensi Distribusi Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap Terhadap Kinerja Petugas Rumah Sakit Diukur Dengan Empati (*Emphaty*)

No.	Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap Terhadap Kinerja Petugas Rumah Sakit	Frekuensi	%
1	Puas	9	10,6%
2	Tidak Puas	76	89,4%

Tabel 5. menunjukkan bahwa responden yang merasa puas terhadap kinerja petugas rumah sakit sebanyak 9 orang (10,6%), sedangkan responden yang tidak puas terhadap kinerja petugas rumah sakit sebanyak 76 orang (89,4%)

### Analisis Bivariat

Uji bivariat yang digunakan adalah *Chi Square* dengan menggunakan derajat kepercayaan 95% dengan perincian makna nilai  $p$  value  $> 0,05$  menunjukkan bahwa hasil yang didapatkan tidak bermakna dan nilai  $p$  value  $< 0,05$  menunjukkan bahwa hasil didapat bermakna.

### **Hubungan kepuasan pasien BPJS rawat inap terhadap kinerja petugas rumah sakit diukur dengan kehandalan (*reliability*)**

Hubungan antara kepuasan pasien BPJS rawat inap diukur dengan *reliability* terhadap kinerja petugas rumah sakit dilakukan uji korelasi dengan statistik non parametik (korelasi *bivariate*). Korelasi determin *reliability* terhadap kinerja petugas rumah sakit memiliki hubungan positif bermakna dengan nilai  $p < 0,001 < 0,05$  ( $p < 0,05$ ) dengan interpretasi nilai  $r$  positif (0,213). Artinya ada hubungan yang bermakna kepuasan pasien BPJS yang diukur dengan kehandalan (*reliability*) terhadap kinerja petugas.

Kurangnya profesionalisme petugas rumah sakit Bhayangkara Anton Soedjarwo Pontianak dalam memberikan pelayanan yang prima. Hal tersebut didukung oleh hasil penelitian Agus (2015), bahwa responden menilai BPJS Kesehatan memberikan pelayanan rujukan yang tidak memuaskan dan banyak kendala atau permasalahan dalam pengaplikasiannya.

### **Hubungan kepuasan pasien BPJS rawat inap terhadap kinerja petugas rumah sakit diukur dengan daya tanggap (*responsiveness*)**

Hubungan antara kepuasan pasien BPJS rawat inap diukur dengan *responsiveness* terhadap kinerja petugas rumah sakit dilakukan uji korelasi dengan statistik non parametik (korelasi *bivariate*). Korelasi determin *responsiveness* terhadap kinerja petugas rumah sakit memiliki hubungan positif bermakna dengan dengan nilai  $p < 0,000 < 0,05$  ( $p < 0,05$ ), dengan interpretasi nilai  $r$  positif (0,213). Artinya ada hubungan yang bermakna kepuasan pasien BPJS yang diukur dengan daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kinerja petugas.

Hal ini dibuktikan dengan hasil kuesioner yang diisi oleh responden menilai tidak puas terhadap daya tanggap (*responsiveness*) petugas rumah sakit yang belum dilaksanakan dengan baik karena belum ada tindakan dari rumah sakit untuk melakukan perbaikan mengenai sistem pelayanan rujukan yang dikeluhkan pasien.

### **Hubungan kepuasan pasien BPJS rawat inap terhadap kinerja petugas rumah sakit diukur dengan jaminan (*assurance*)**

Hubungan antara kepuasan pasien BPJS rawat inap diukur dengan *assurance* terhadap kinerja petugas rumah sakit dilakukan uji korelasi dengan statistik non parametik (korelasi *bivariate*). Korelasi determin *assurance* terhadap kinerja petugas rumah sakit memiliki hubungan positif bermakna dengan dengan nilai  $p < 0,000 < 0,05$  ( $p < 0,05$ ), dengan interpretasi nilai  $r$  positif (0,213). Artinya ada hubungan yang bermakna kepuasan pasien BPJS yang diukur dengan jaminan (*assurance*) terhadap kinerja petugas.

Hasil penelitian menunjukan bahwa kepuasan pasien BPJS rawat inap berpengaruh terhadap kinerja petugas rumah sakit. Hal ini dibuktikan dengan hasil kuesioner yang diisi oleh responden menilai tidak puas terhadap jaminan (*assurance*) yang diberikan oleh petugas rumah sakit yang kurang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan yang terjamin dan terpercaya oleh pasien. Hal tersebut didukung oleh hasil penelitian Agus (2015), bahwa pasien merasa kinerja

petugas kesehatan kurang sopan, dan ramah. Keramahan dan kesopanan petugas kesehatan yang dapat menimbulkan rasa percaya pada pasien karena kepuasan pasien biasanya dikaitkan dengan keramahan petugas yang memberikan pelayanan.

### **Hubungan kepuasan pasien BPJS rawat inap terhadap kinerja petugas rumah sakit diukur dengan empati (*emphaty*)**

Hubungan antara kepuasan pasien BPJS rawat inap diukur dengan *emphaty* terhadap kinerja petugas rumah sakit dilakukan uji korelasi dengan statistik non parametik (korelasi *bivariate*). Korelasi determin *emphaty* terhadap kinerja petugas rumah sakit memiliki hubungan positif bermakna dengan dengan nilai  $p < 0,001 < 0,05$  ( $p < 0,05$ ), dengan interpretasi nilai  $r$  positif ( $0,213$ ). Artinya ada hubungan yang bermakna kepuasan pasien BPJS yang diukur dengan empati (*emphaty*) terhadap kinerja petugas.

Hal tersebut didukung oleh hasil penelitian Agus (2015), bahwa pasien mempersepsikan pelayanan rujukan berjenjang BPJS Kesehatan belum memahami kebutuhan pasien. Sebagian besar responden mengatakan tidak puas terhadap petugas kesehatan yang kurang perhatian terhadap keluhan yang disampaikan.

### **Hubungan kepuasan pasien BPJS rawat inap terhadap kinerja petugas rumah sakit diukur dengan bukti fisik (*tangible*)**

Hubungan antara kepuasan pasien BPJS rawat inap diukur dengan *tangible* terhadap kinerja petugas rumah sakit dilakukan uji korelasi dengan statistik non parametik (korelasi *bivariate*). Korelasi determin *tangible* terhadap kinerja petugas rumah sakit memiliki hubungan positif bermakna dengan dengan nilai  $p < 0,008 < 0,05$  ( $p < 0,05$ ), dengan interpretasi nilai  $r$  positif ( $0,213$ ). Artinya ada hubungan yang bermakna kepuasan pasien BPJS yang diukur dengan bukti fisik (*tangible*) terhadap kinerja petugas. Hal tersebut didukung oleh hasil penelitian Agus (2015), bahwa responden menilai masih butuh penambahan atau perbaikan sarana komunikasi dan perlengkapan pelayanan yang tidak langsung seperti tempat parkir dan kenyamanan ruang tunggu.

### **3. Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai hubungan keterlambatan pembayaran klaim BPJS rawat inap akibat ketidaklengkapan persyaratan klaim BPJS terhadap kepuasan mutu pelayanan pasien BPJS di rumah sakit Bhayangkara Anton Soedjarwo Pontianak, maka dapat disimpulkan ada hubungan antara tingkat kepuasan pasien BPJS rawat inap terhadap kinerja petugas rumah sakit akibat keterlambatan klaim BPJS di RS Bhayangkara Anton Soedjarwo Pontianak. Ada hubungan antara tingkat kepuasan pasien BPJS rawat inap menggunakan *service quality* yaitu *reliability* (kehandalan) terhadap kinerja petugas rumah sakit di RS Bhayangkara Anton Soedjarwo Pontianak, dengan nilai  $p < 0,001 < 0,05$  ( $p < 0,05$ ). Ada hubungan tingkat kepuasan pasien BPJS rawat inap menggunakan *service quality* yaitu *responsiveness* (daya tanggap) terhadap kinerja petugas rumah sakit di RS

Bhayangkara Anton Soedjarwo Pontianak, dengan nilai  $p < 0,000 < 0,05$  ( $p < 0,05$ ). Ada hubungan tingkat kepuasan pasien BPJS rawat inap menggunakan *service quality* yaitu *assurance* (jaminan) terhadap kinerja petugas rumah sakit di RS Bhayangkara Anton Soedjarwo Pontianak, dengan nilai  $p < 0,000 < 0,05$  ( $p < 0,05$ ). Ada hubungan tingkat kepuasan pasien BPJS rawat inap menggunakan *service quality* yaitu *Empathy* (empati) terhadap kinerja petugas rumah sakit di RS Bhayangkara Anton Soedjarwo Pontianak, dengan nilai  $p < 0,001 < 0,05$  ( $p < 0,05$ ). Ada hubungan tingkat kepuasan pasien BPJS rawat inap menggunakan *service quality* yaitu *tangible* (bukti fisik) terhadap kinerja petugas rumah sakit di RS Bhayangkara Anton Soedjarwo Pontianak, dengan nilai  $p < 0,008 < 0,05$  ( $p < 0,05$ ).

### Daftar Rujukan

- Agus Diman Syaputra. 2015. *Hubungan Mutu Pelayanan BPJS Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap Kelas II Rumah Sakit Umum Daerah Sekayu*. Jurnal Akademi Keperawatan Universitas Hasanuddin.
- Candra, Budiman. 2008. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Penerbit. Buku Kedokteran EGC.
- Hastuti, Siti Kurnia Widi. 2017. *Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta*. Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat Volume 11, Issue 2, September 2017, pp. 165 ~ 173 ISSN: 1978 – 0575.
- Notoatmodjo, 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 269 / Menkes / PER/III. 2008.
- Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan, Nomor 6 Tahun 2016 Tentang Perubahan Status kepersetaan. Jakarta.
- Saryono, 2010. *Metodologi Penelitian Kebidanan*. Jakarta: Nuha. Medika.
- Usman. 2016. *Analisis Kinerja Tenaga Kesehatan Pada Puskesmas Lappade Kota Pare*. Jurnal Media Kesehatan Masyarakat Volume 12, No. 1, Maret 2016.