

## GAMBARAN PENGETAHUAN PESERTA BPJS TERHADAP ALUR PELAYANAN RAWAT JALAN DI RSU. IMELDA PEKERJA INDONESIA (IPI) MEDAN PERIODE NOVEMBER-JANUARI TAHUN 2017

**Erlinday Purba**

Dosen APIKES Imelda, Jalan Bilal Nomor 52 Medan

E-mail: [erlindaipurba@gmail.com](mailto:erlindaipurba@gmail.com)

### ABSTRAK

BPJS Kesehatan adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan. BPJS Kesehatan ini merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program kesehatan. Penelitian ini bersifat deskriptif menggunakan data primer yang dilakukan dengan pengisian lembar kuesioner oleh responden. Populasi dalam penelitian ini adalah peserta BPJS Kesehatan atau keluarga peserta BPJS Kesehatan. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 35 responden. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana tingkat pengetahuan peserta BPJS Kesehatan terhadap alur pelayanan rawat jalan di RSU. Imelda Pekerja Indonesia Medan Tahun 2017. Lokasi Penelitian dilakukan di RSU. Imelda Pekerja Indonesia Medan. Waktu penelitian dilakukan dari periode November-Januari Tahun 2017. Hasil penelitian menunjukkan mayoritas responden dengan kategori berumur 21-25 tahun sebanyak 15 orang (42,9 %), minoritas berumur 31-35 orang (17,1%). Berdasarkan Pendidikan terakhir mayoritas responden yaitu tamatan SMA sebanyak 16 orang (45,8%). Minoritasnya yaitu tamatan sd sebanyak 2 orang (5,7%). Berdasarkan pekerjaan mayoritas responden yang bekerja sebanyak 24 orang (68,6%) dan minoritas responden yang tidak bekerja sebanyak 11 orang (31,4%). Berdasarkan sumber informasi mayoritas responden memperoleh informasi dari media cetak sebanyak 14 orang (40%), dan minoritas responden memperoleh informasi dari media massa sebanyak 10 orang (28,6%). Hasil penelitian menunjukkan mayoritas responden dengan kategori baik sebanyak 26 responden (74,2%) dan minoritas responden dengan kategori kurang baik berjumlah 9 orang (25,8%). Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan tingkat pengetahuan peserta BPJS terhadap Alur pelayanan rawat jalan sangat baik.

**Kata Kunci:** Pengetahuan Peserta BPJS; Alur Pelayanan Rawat Jalan; Rumah Sakit.

### ABSTRAK

BPJS Health is a legal entity established to hold Health Insurance program. Health BPJS is a statutory body established to administer the health program. This is a descriptive study using primary data is done by filling questionnaire by respondents. The population in this study were participants BPJS or family participants BPJS. The sample in this study were 35 respondents. The purpose of this study to determine the participants' level how BPJS the flow of outpatient services in public hospitals. Workers Imelda Indonesia Medan Year 2017. Location The study was conducted at public hospitals. Workers Imelda Indonesia Medan. The research was conducted from November to January period of year 2017. The results showed a majority of respondents in the age category of 21-25 years as many as 15 people (42.9%), a minority of people aged 31-35 (17.1%). Based on the majority of respondents last education is high school graduates as many as 16 people (45.8%). Ie sd minority graduates as much as 2 (5.7%). Based on the work of the majority of respondents who worked as many as 24 people (68.6%) and a minority of respondents who did not work as many as 11 people (31.4%). Based on information sources the majority of respondents obtained information from the print media as many as 14 people (40%), and a minority of respondents obtain information from the mass media as many as 10 people (28.6%). The results showed the majority of respondents in both categories as many as 26 respondents (74.2%) and a minority of respondents with unfavorable category totaled 9 (25.8%). Based on the results of the study showed the participants' level of the Flow BPJS excellent outpatient services.

**Keywords:** Knowledge Participants BPJS, Flow Outpatient Services.

## PENDAHULUAN

Setiap orang berhak untuk bekerja, mendapatkan imbalan, serta perlakuan yang adil dan layak dalam hubungan kerja. Tenaga kerja bisa saja mengalami risiko-risiko saat menjalankan pekerjaan, sehingga kelangsungan hidup tenaga kerja dan anggota keluarganya perlu mendapat perhatian. Di sisi lain, negara berkewajiban menjamin kehidupan yang layak bagi tenaga kerja beserta anggota keluarganya. Oleh karena itu, negara mengembangkan sistem jaminan sosial bagi seluruh rakyat dan memberdayakan masyarakat yang lemah dan tidak mampu sesuai dengan martabat kemanusiaan berupa sistem jaminan sosial nasional yang salah satu tujuannya adalah memberikan perlindungan kepada tenaga kerja. (Visi Yustisia, 2014).

Organisasi Kesehatan Dunia (WHO, 2010), mendorong seluruh negara mengembangkan jaminan kesehatan untuk semua penduduknya (*Universal Health Coverage*). Dengan jaminan kesehatan tersebut semua penduduk dinegara yang mengembangkan jaminan kesehatan ini termasuk peserta jaminan kesehatan (WHO, 2010).

Di Indonesia pada tanggal 1 Januari 2014 telah didirikan suatu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan yang selaras dengan tujuan Organisasi Kesehatan Dunia dalam mengembangkan jaminan kesehatan untuk semua penduduk. BPJS Kesehatan ini merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program kesehatan (Peraturan BPJS Kesehatan Nomor 1).

BPJS Kesehatan harus memahami kebutuhan pelayanan kesehatan masyarakat yang dilayaninya dalam menentukan cara yang paling efektif menyelenggarakan pelayanan kesehatan bermutu. Zeithaml et al (dalam Rangkuti, 2006) menyatakan bahwa pelayanan yang bermutu berbentuk dari lima dimensi *Service Quality* (Serqual) yaitu, Keandalan, daya tangkap, jaminan empati dan bukti fisik (Rangkuti, 2006).

Pelayanan kesehatan yang bermutu salah satu aspek dalam pelayanan kesehatan merupakan faktor yang penting dalam

mencapai kepuasan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan (Pohan, 2007)

Berdasarkan data Kantor Operasional BPJS Kesehatan provinsi Sumatera Utara peserta BPJS Kesehatan yang terdiri dari Peserta PBI dan Non PBI di provinsi Sumatera Utara yang tercatat hingga Bulan April 2015 berjumlah 92.3 juta jiwa (Agus, 2015)

Berdasarkan data Kantor Operasional BPJS Kesehatan kabupaten Musi Banyuasin peserta BPJS Kesehatan yang terdiri dari peserta PBI dan Non PBI di kabupaten Musi Banyuasin tercatat hingga bulan April 2017 berjumlah 228.900 jiwa (Data Kantor Operasional BPJS Kesehatan Musi Banyuasin, 2017)

Data rekam medis pasien di RSU. Imelda Pekerja Indonesia (IPI) Medan menunjukkan jumlah pasien peserta BPJS Kesehatan yang di rawat jalan terhitung dari bulan Januari sampai Juni 2017 berjumlah 1.506 jiwa. (Data Rekam Medis Pasien RSU. Imelda Pekerja Indonesia Medan, 2017)

Dengan banyaknya jumlah peserta BPJS Kesehatan secara nasional dan sebagai suatu sistem yang besar dan baru berlangsung dalam tempo yang relatif singkat, Dewan Jaminan Sosial Nasional (DJSN) melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelayanan BPJS Kesehatan, dimana terdapat permasalahan dalam pengaplikasiannya. Banyak masyarakat yang belum tahu tentang teknis pelayanan sesuai dengan aturan BPJS Kesehatan, sehingga banyak peserta BPJS Kesehatan yang mengeluh dengan sistem pelayanan alur rawat jalan yang di tetapkan BPJS Kesehatan.

Setelah penulis melakukan survei awal, RSU. Imelda Pekerja Indonesia Medan mengalami kendala dalam proses pelaksanaan program BPJS Kesehatan. Tidak semua pasien yang menggunakan kartu BPJS mengetahui alur pendaftaran rawat jalan. Sehingga kebanyakan pasien yang berobat dirumah sakit tersebut kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas RSU. Imelda Pekerja Indonesia Medan. Oleh karena itu, Penulis Tertarik

menyusun Karya Tulis Ilmiah ini dengan judul “Gambaran Pengetahuan Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Alur Pelayanan Rawat Jalan di RSUD. Imelda Pekerja Indonesia (IPI) Medan Tahun 2017”.

### Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka masalah dalam penelitian ini adalah : Rendahnya pengetahuan peserta BPJS terhadap alur pelayanan rawat jalan sehingga peneliti ingin mengetahui, bagaimana gambaran pengetahuan peserta BPJS terhadap alur pelayanan rawat jalan di RSUD. Imelda Pekerja Indonesia (IPI) Medan Tahun 2017.

### Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran pengetahuan peserta BPJS terhadap alur pelayanan rawat jalan di RSUD. Imelda Pekerja Indonesia (IPI) Medan Tahun 2017.

### Manfaat Penelitian

1. Bagi BPJS Kesehatan  
Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan bahan kajian bagi BPJS kesehatan dalam upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan BPJS Kesehatan.
2. Bagi RSUD. Imelda Pekerja Indonesia Medan  
Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan dalam hal pengambilan kebijakan mengenai pelayanan BPJS Kesehatan dalam memenuhi kebutuhan pasien agar tercipta kepuasan pasien.
3. Bagi Peserta/Pasien BPJS  
Hasil penelitian dapat digunakan untuk memberi informasi bagi masyarakat sebagai bahan kajian yang terkait dengan sistem pelayanan rawat jalan yang ditetapkan oleh BPJS. Masyarakat dapat mengetahui mutu pelayanan BPJS Kesehatan yang ada di RSUD. Imelda Indonesia Medan.
4. Bagi Petugas  
Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pasien yang belum mengetahui alur pelayanan

peserta BPJS di RSUD. Imelda Pekerja Indonesia Medan tahun 2017.

### 5. Bagi Pendidikan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sarana untuk mengukur sampai sejauh mana pemahaman mahasiswa terhadap teori yang diberikan dan sebagai bahan evaluasi pendidikan.

### 6. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengalaman dan wawasan ilmu rekam medis dan mengaplikasikannya.

## METODE

### Jenis Penelitian

Jenis Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana gambaran pengetahuan peserta BPJS terhadap alur pelayanan rawat jalan. Pendekatan analisisnya adalah deskriptif kualitatif yaitu menggambarkan tentang suatu variabel melalui angka-angka (Arikunto, 2010).

### Waktu Penelitian

Waktu penelitian dilakukan pada bulan November-Januari 2017.

### Tempat Penelitian

Penelitian di lakukan di RSUD. Imelda Pekerja Indonesia (IPI) Medan.

### Populasi

Populasi adalah unit dimana suatu hasil penelitian akan diterapkan (digeneralisir) (Dharma,2011). Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah pasien peserta BPJS Kesehatan atau keluarga pasien peserta BPJS Kesehatan rawat jalan di RSUD. Imelda Pekerja Indonesia Medan.

Pemilihan keluarga pasien sebagai populasi dikarenakan apabila pasien dengan keadaan yang tidak memungkinkan untuk dijadikan responden.

### Sampel

Sampel adalah sekelompok individu yang merupakan bagian dari populasi

terjangkau dimana peneliti langsung mengumpulkan data atau melakukan pengamatan/pengukuran pada unit ini (Dharma, 2011). Sampel pada penelitian ini adalah pasien peserta BPJS Kesehatan rawat jalan di RSUD. Imelda Pekerja Indonesia Medan Tahun 2017 berjumlah 35 orang. Seluruh populasi dijadikan sampel (total sampling).

### Defenisi Operasional

Devenisi operasional yang berkaitan dengan variabel penelitian ini dijelaskan pada tabel berikut ini:

**Tabel 1.** Defenisi Operasional

No	Variabel	Devenisi Operasional	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala Ukur
1	a. Variabel Independen: Alur Pelayanan Rawat Jalan	Alur Pelayanan Rawat Jalan merupakan proses urutan pelayanan pasien di rumah sakit sesuai dengan kebutuhan pasien berdasarkan ketentuan yang berlaku	Kuesioner	1: Ya 1: Tidak	Ordinal
	b. Kehandalan	Kemampuan untuk menunjukkan atau melaksanakan pelayanan yang dijanjikan secara tepat dan dapat di percaya	Kuesioner	2 : Ya 1 : Tidak	Nominal
	c. Daya Tanggap	Kesediaan untuk membantu pelanggan dan menyediakan jasa yang tepat dimana pelanggan yang menunggu terlalu lama akan memberikan respons yang negatif terhadap mutu pelayanan	Kuesioner	2 : Ya 1 : Tidak	Nominal
	d. Empati	Perhatian atau pemahaman secara pribadi kepada pasien	Kuesioner	2 : Ya 1 : Tidak	Nominal
	e. Bukti Fisik	Penampakan fasilitas, peralatan, personel, dan materi komunikasi secara fisik	Kuesioner	2 : Ya 1 : Tidak	Nominal
2	Variabel Dependen : Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan	Suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya	Kuesioner	0. Tidak Puas 1. Puas	Nominal

### Instrumen Penelitian

Pedoman wawancara dengan checklist dan kuisioner. *Checklist* digunakan untuk mendapat data tentang isi info yang diberikan sebelum tindakan, mengetahui persetujuan, penolakan, dan mengetahui kebijakan rumah sakit. Kuisioner untuk mendapat data tentang pengetahuan peserta BPJS terhadap alur pelayanan rawat jalan.

### Variabel Penelitian

Menurut Sugiono (2008), variabel penelitian adalah suatu atribut/sifat/nilai dari orang. Variabel dalam penelitian ini adalah gambaran pengetahuan peserta BPJS terhadap alur pelayanan rawat jalan sebagai variabel dependen (variabel terikat) dan Kepuasan pasien BPJS Kesehatan sebagai variabel independent (Variabel bebas).

### Pengumpulan Data

Sebelum proses pengumpulan data dilakukan, tahap awal dalam proses ini adalah melakukan persiapan untuk kelancaran pelaksanaan berupa surat izin penelitian dan peninjauan tempat dimana penelitian akan dilakukan. Selanjutnya peneliti menjelaskan kepada responden bahwa penelitian yang dilakukan tidak akan berdampak negatif kepada fisik dan mental responden dan kerahasiaan responden sangat dijaga.

Proses selanjutnya adalah peneliti melakukan pengumpulan data. Ada 3 cara dalam memperoleh data, yaitu:

1. Data Primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari peserta BPJS atau keluarga dengan menggunakan kuisisioner yang telah disusun dan mengacu pada variabel yang diteliti.
2. Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh dari catatan atau dokumen di RSUD. Imelda Pekerja Indonesia Medan Tahun 2017.
3. Data Tertier, yaitu data yang diperoleh dari jurnal penelitian, makalah publikasi, hasil survei awal, buku, baik dari internet maupun perpustakaan yang digunakan untuk mendukung pembahasan.

#### Teknik Pengolahan

Dalam penelitian ini variabel data yang terkumpul melalui metode kuesioner kemudian diolah dengan tahapan sebagai berikut:

1. Pemeriksaan Data (*editing*), adalah memeriksa daftar pertanyaan pada lembar kuesioner yang diserahkan oleh para pengumpul data. Selanjutnya kuesioner dikumpulkan kepada peneliti dan diperiksa kembali untuk memastikan kelengkapan jawaban
2. Memasukkan Data (*entry data*), adalah jawaban-jawaban yang sudah diberikan skor kemudian dimasukkan dalam tabel dengan cara menghitung frekuensi data.
3. *Scoring*, adalah menentukan skor atau nilai untuk setiap item pernyataan dan menentukan nilai terendah dan tertinggi. Setelah diberi skor kemudian dimasukkan ke skala data dengan kategori mutu pelayanan BPJS Kesehatan dan kepuasan pasien.
  1. Penilaian Gambaran Pengetahuan dan Kepuasan Peserta BPJS
    - a. Nilai 6 – 8 = Baik
    - b. Nilai 3 – 5 = Kurang Baik
  2. Persentase untuk menghitung total skor dari setiap pengetahuan responden dalam persentase yang digunakan rumus :

$$P = \frac{F}{N} \times 100$$

Keterangan:

P = Persentase

F = Jumlah jawaban

N = Jumlah sampel

#### Analisis Data

Metode yang digunakan dalam analisa data adalah deskriptif yaitu memaparkan hasil penelitian yang diperoleh sesuai dengan keadaan sebenarnya yaitu tentang gambaran pengetahuan peserta BPJS terhadap Alur Pelayanan rawat jalan di RSUD. Imelda Pekerja Indonesia Medan tahun 2017.

#### HASIL

##### Karakteristik Responden

Penelitian ini berdasarkan karakteristik responden mencakup umur, pendidikan, pekerjaan, sumber informasi. Secara rinci dapat dilihat sebagai berikut:

**Tabel 2.** Distribusi Frekuensi Responden Menurut Karakteristik Responden berdasarkan Umur di RSUD. Imelda Pekerja Indonesia Medan

No	Karakteristik	Skor	Persentase (%)
1	<b>Umur</b>		
	21-25	15	42,9
	26-30	14	40
	31-35	6	17,1
	Jumlah	35	100

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat dari 35 responden mayoritas responden berumur 21-25 tahun sebanyak 15 orang (42,9%) dan minoritas responden berumur 31-35 tahun sebanyak 6 orang (17,1%). Berumur 21-25 tahun yaitu sebanyak 15 responden (42,9%).

**Tabel 3.** Distribusi Frekuensi Responden Menurut Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan di RSUD. Imelda Pekerja Indonesia Medan

No	Karakteristik	Skor	Persentase (%)
2	<b>Pendidikan</b>		
	SD	2	5,7
	SMP	3	8,5
	SMA	16	45,8
	Akademi/Perguruan tinggi	14	40
	Jumlah	35	100



Berdasarkan pendidikan terakhir mayoritas responden tamat SMA sebanyak 16 responden (45,8%) dan minoritas responden tamat SD sebanyak 2 responden (5,7%) responden.

**Tabel 4.** Distribusi Frekuensi Responden Menurut Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan di RSU. Imelda Pekerja Indonesia Medan

No	Karakteristik	Skor	Persentase (%)
3	<b>Pekerjaan</b>		
	Bekerja	24	68,6
	Tidak Bekerja	11	31,4
	Jumlah	35	100

Berdasarkan pekerjaan mayoritas responden yang bekerja sebanyak 24 responden (68,6%) dan minoritas responden yang tidak bekerja sebanyak 11 responden (31,4%).

**Tabel 5.** Distribusi Frekuensi Responden Menurut Karakteristik Responden berdasarkan Sumber Informasi di RSU. Imelda Pekerja Indonesia Medan

No	Karakteristik	Skor	Persentase (%)
4	<b>Sumber Informasi</b>		
	Media Cetak	14	40
	Media Elektronik	11	31,4
	Media Massa	10	28,6
	Jumlah	35	100

Berdasarkan sumber informasi mayoritas responden memperoleh informasi dari media cetak sebanyak 14 responden (40%) dan minoritas responden memperoleh informasi dari media massa sebanyak 10 responden (28,6%).

#### Data khusus

Penelitian ini berdasarkan data khusus responden mencakup pengetahuan peserta BPJS tentang alur pelayanan rawat jalan, kehandalan, daya tanggap, empati, bukti fisik dan kepuasan pasien BPJS Kesehatan. Secara rinci dapat dilihat sebagai berikut :

**Tabel 6.** Distribusi frekuensi responden tentang pengetahuan peserta BPJS terhadap alur pelayanan rawat jalan di RSU. Imelda Pekerja Indonesia Medan tahun 2017

No	Alur Pelayanan Rawat Jalan	Frekuensi	Persentase (%)
----	----------------------------	-----------	----------------

1	Baik	19	54,2
2	Kurang Baik	16	45,8
<b>Total</b>		<b>35</b>	<b>100%</b>

Dari tabel di atas dapat dilihat dari 35 orang responden berdasarkan tingkat pengetahuan peserta BPJS terhadap alur pelayanan rawat jalan mayoritas baik berjumlah 19 responden (54,2%) dan minoritas kurang baik berjumlah 16 responden (45,8%).

**Tabel 7.** Distribusi frekuensi responden tentang kehandalan BPJS Kesehatan di RSU Imelda Pekerja Indonesia Medan tahun 2017

No	Kehandalan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Baik	21	60
2	Kurang Baik	14	40
<b>Total</b>		<b>35</b>	<b>100%</b>

Dari tabel di atas dapat dilihat dari 35 orang responden berdasarkan tingkat kehandalan BPJS Kesehatan mayoritas baik berjumlah 21 responden (60%) dan minoritas kurang baik berjumlah 14 responden (40%).

**Tabel 8.** Distribusi frekuensi responden tentang daya tanggap BPJS Kesehatan di RSU Imelda Pekerja Indonesia Medan tahun 2017

No	Daya Tanggap	Frekuensi	Persentase (%)
1	Baik	23	65,7
2	Kurang Baik	12	34,3
<b>Total</b>		<b>35</b>	<b>100%</b>

Dari tabel di atas dapat dilihat dari 35 orang responden berdasarkan tingkat daya tanggap BPJS Kesehatan mayoritas baik berjumlah 23 responden (65,7%) dan minoritas kurang baik berjumlah 12 responden (34,3%).

**Tabel 9.** Distribusi frekuensi responden tentang rasa empati BPJS Kesehatan di RSU Imelda Pekerja Indonesia Medan Tahun 2017

No	Empati	Frekuensi	Persentase (%)
1	Baik	21	60
2	Kurang Baik	14	40
<b>Total</b>		<b>35</b>	<b>100%</b>

Dari tabel di atas dilihat dari 35 orang responden berdasarkan tingkat empati BPJS Kesehatan mayoritas baik berjumlah 21 responden (60%) dan minoritas kurang baik berjumlah 14 responden (40%).

**Tabel 10.** Distribusi frekuensi responden tentang bukti fisik di RSUD Imelda Pekerja Indonesia Medan tahun 2017

No	Bukti Fisik	Frekuensi	Persentase (%)
1	Baik	28	80
2	Kurang Baik	7	20
<b>Total</b>		<b>35</b>	<b>100%</b>

Dari tabel di atas dilihat dari 35 responden berdasarkan tingkat bukti fisik BPJS Kesehatan mayoritas baik berjumlah 28 responden (80%) dan minoritas kurang baik berjumlah 7 responden (20%).

**Tabel 11.** Distribusi frekuensi responden tentang kepuasan pasien BPJS Kesehatan di RSUD Imelda Pekerja Indonesia Medan Tahun 2017

No	Kepuasan Pasien BPJS	Frekuensi	Persentase (%)
1	Baik	25	71,4
2	Kurang Baik	10	28,6
<b>Total</b>		<b>35</b>	<b>100</b>

Dari tabel di atas dilihat dari 35 responden berdasarkan kepuasan pasien BPJS Kesehatan mayoritas baik berjumlah 25 responden (71,4%) dan minoritas kurang baik berjumlah 10 responden (28,6%).

## PEMBAHASAN

### Gambaran Karakteristik Responden Peserta BPJS Kesehatan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Imelda Pekerja Indonesia Medan Tahun 2017

Karakteristik responden yang didapatkan saat penelitian dan berkaitan dengan persepsi pasien pada gambaran pengetahuan peserta BPJS terhadap alur pelayanan rawat jalan, di antaranya adalah umur, pendidikan, pekerjaan, dan sumber informasi.

Dari tabel 4.3.1 di atas berdasarkan umur dapat dilihat dari 35 responden, mayoritas responden berumur 21-25 tahun sebanyak 15 orang (42,9%) dan minoritas responden berumur 31-35 tahun sebanyak 6 orang (17,1).

Dari tabel 4.3.2 diatas berdasarkan pendidikan terakhir dapat dilihat dari 35 responden, mayoritas responden yang berpendidikan tamat SMA sebanyak 16

responden (45,8%) dan minoritas responden yang berpendidikan tamat perguruan tinggi sebanyak 14 responden (40%).

Dari tabel 4.3.3 diatas berdasarkan pekerjaan dapat dilihat dari 35 responden, mayoritas responden yang bekerja sebanyak 24 responden (48,6%) dan minoritas responden yang tidak bekerja sebanyak 11 responden (31,4%).

Dari tabel 4.3.4 diatas berdasarkan sumber informasi dapat dilihat dari 35 responden, mayoritas responden yang memperoleh sumber informasi dari media cetak sebanyak 14 responden (40%) dan minoritas responden yang memperoleh informasi dari media massa sebanyak 10 responden (28,6%).

### Gambaran Pengetahuan Peserta BPJS Terhadap Alur Pelayanan Rawat Jalan di RSUD. Imelda Pekerja Indonesia Medan Tahun 2017

Pada tabel 4.3.2 diatas dapat dilihat dari 35 orang responden, bahwa gambaran pengetahuan peserta BPJS terhadap alur pelayanan rawat jalan di RSUD. Imelda Pekerja Indonesia Medan tahun 2017 berdasarkan pengetahuan mayoritas responden dengan kategori pengetahuan baik sebanyak 19 responden (54,2%), sedangkan minoritas responden yang menilai alur pelayanan rawat jalan pada kategori kurang baik yaitu sebanyak 16 responden (45,8%).

Menurut Rangkuti (2006), Alur Pelayanan Rawat Jalan adalah proses urutan pelayanan pasien di rumah sakit sesuai dengan kebutuhan pasien berdasarkan ketentuan yang berlaku.

Dalam dimensi ini, pemberi jasa dituntut untuk menyediakan jasa yang mudah dipahami. Jasa yang diberikan jangan sampai mengalami kegagalan, dengan kata lain jasa tersebut selalu baik. Menurut asumsi peneliti bahwa ada kaitan antara teori dengan pendapat pakar, bahwasannya alur pelayanan rawat jalan mayoritas baik, dilihat dari kuesioner responden yang menilai BPJS Kesehatan memberikan pelayanan rawat jalan yang memuaskan.

**Gambaran Tingkat Kehandalan BPJS Kesehatan di Instalasi Rawat Jalan RSUD. Imelda Pekerja Indonesia Medan Tahun 2017**

Pada tabel 4.3.2.1 diatas dapat dilihat dari 35 orang responden, bahwa gambaran tingkat kehandalan BPJS kesehatan di Instalasi rawat jalan RSUD. Imelda Pekerja Indonesia Medan tahun 2017, berdasarkan pengetahuan mayoritas responden dengan kategori baik sebanyak 21 responden (60%), dan minoritas responden dengan kategori kurang baik sebanyak 14 responden (40%).

Menurut Rangkuti (2006), Kehandalan merupakan kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Dalam dimensi ini, pemberi jasa dituntut untuk menyediakan jasa yang handal. Jasa yang diberikan jangan sampai mengalami kegagalan, dengan kata lain jasa tersebut selalu baik.

Menurut asumsi peneliti bahwa ada kaitan antara teori dengan pendapat pakar, bahwasannya tingkat kehandalan BPJS Kesehatan mayoritas baik, dilihat dari kuesioner responden yang menilai tingkat kehandalan BPJS Kesehatan yang baik.

**Gambaran Tingkat Daya Tanggap BPJS Kesehatan di Instalasi Rawat Jalan di RSUD. Imelda Pekerja Indonesia Medan Tahun 2017**

Pada tabel 4.3.2.2 diatas dapat dilihat dari 35 orang responden, bahwa gambaran tingkat daya tanggap BPJS kesehatan di Instalasi rawat jalan RSUD. Imelda Pekerja Indonesia Medan tahun 2017, berdasarkan pengetahuan mayoritas responden dengan kategori baik sebanyak 21 responden (60%), dan minoritas responden dengan kategori kurang baik sebanyak 14 responden (40%).

Menurut Rangkuti (2006), Daya Tanggap adalah kemampuan untuk menolong pelanggan dan ketersediaan untuk melayani pelanggan dengan baik. Unsur yang penting dalam dimensi daya tanggap ini adalah anggota perusahaan selalu siap membantu pelanggan. Mutu pelayanan ini merupakan penilaian mutu pelayanan yang paling dinamis. Menurut asumsi peneliti bahwa ada kaitan antara teori dengan pendapat

pakar, bahwasannya tingkat daya tanggap BPJS Kesehatan mayoritas baik, dilihat dari kuesioner responden yang menilai tingkat daya tanggap BPJS Kesehatan yang baik.

**Gambaran Tingkat Empati BPJS Kesehatan di Instalasi Rawat jalan RSUD. Imelda Pekerja Indonesia Medan Tahun 2017**

Pada tabel 4.3.2.3 diatas dapat dilihat dari 35 orang responden, bahwa gambaran tingkat empati BPJS Kesehatan di Instalasi rawat jalan RSUD. Imelda Pekerja Indonesia Medan tahun 2017, berdasarkan pengetahuan mayoritas responden dengan kategori baik sebanyak 21 responden (60%), dan minoritas responden dengan kategori kurang baik sebanyak 14 responden (40%).

Menurut Rangkuti (2006), Dimensi ini meliputi rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan, serta kemudahan untuk dihubungi. Menurut asumsi peneliti bahwa ada kaitan antara teori dengan pendapat pakar, bahwasannya tingkat empati BPJS Kesehatan mayoritas baik, dilihat dari kuesioner responden yang menilai tingkat empati BPJS Kesehatan yang baik.

**Gambaran Pelayanan Bukti Fisik di Instalasi Rawat Inap Kelas II Rumah Sakit Umum Daerah Sekayu Tahun 2015**

Pada tabel 4.3.2.4 diatas dapat dilihat dari 35 orang responden, bahwa gambaran pelayanan bukti fisik di Instalasi rawat jalan RSUD. Imelda Pekerja Indonesia Medan tahun 2017, berdasarkan pengetahuan mayoritas responden dengan kategori baik sebanyak 28 responden (80%), dan minoritas responden dengan kategori kurang baik sebanyak 7 responden (20%).

Menurut Rangkuti (2006), Bukti fisik meliputi fasilitas fisik, perlengkapan karyawan, dan sarana komunikasi. Menurut asumsi peneliti bahwa ada kaitan antara teori dengan pendapat pakar, bahwasannya tingkat bukti fisik BPJS Kesehatan mayoritas baik, dilihat dari kuesioner responden yang menilai tingkat bukti fisik BPJS Kesehatan sudah



memadai dan sebagian responden merasa nyaman ketika menjalani perawatan di RSUD. Imelda Pekerja Indonesia Medan Tahun 2017.

### **Gambaran Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Instalasi Rawat jalan RSUD Imelda Pekerja Indonesia Medan tahun 2017**

Pada tabel 4.3.2.5 diatas dapat dilihat dari 35 orang responden, bahwa gambaran kepuasan pasien BPJS Kesehatan di Instalasi rawat jalan RSUD. Imelda Pekerja Indonesia Medan tahun 2017, berdasarkan pengetahuan mayoritas responden dengan kategori baik sebanyak 25 responden (71,5%), dan minoritas responden dengan kategori kurang baik sebanyak 10 responden (28,5%).

Menurut Rangkuti (2006), Kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan diharapkan.

Menurut asumsi peneliti bahwa ada kaitan antara teori dengan pendapat pakar, bahwasannya kepuasan BPJS Kesehatan mayoritas baik dilihat dari kuesioner responden yang menilai kepuasan pasien BPJS Kesehatan baik dan pasien BPJS merasa puas.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang Gambaran Pengetahuan Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Alur Pelayanan Rawat Jalan di RSUD. Imelda Pekerja Indonesia Medan yang dilakukan pada bulan November-Januari Tahun 2017 dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Gambaran distribusi frekuensi karakteristik pasien BPJS Kesehatan di Instalasi rawat jalan RSUD Imelda Pekerja Indonesia Berumur 21-25 tahun yaitu sebanyak 15 responden (42,9%) dari 35 responden, berpendidikan Tamat SMA yaitu sebanyak 16 responden (45,8%) dari 35 responden, memiliki pekerjaan yaitu sebanyak 24 responden (68,6%) dari 35 responden, sumber Informasi yang di dapat yaitu dari media cetak

sebanyak 14 responden (40%) dari 35 responden.

2. Gambaran Pengetahuan Peserta BPJS Terhadap Alur Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Imelda Pekerja Indonesia tahun 2017 sebagian besar responden menyatakan respon yang baik dengan pelayanan rawat jalan dan responden memahami alur rawat jalan di RSUD. Imelda Pekerja Indonesia Medan.
3. Ada hubungan antara tingkat kehandalan BPJS Kesehatan dengan pengetahuan pasien di Instalasi Rawat Jalan di RSUD Imelda Pekerja Indonesia tahun 2017.
4. Ada hubungan antara tingkat daya tanggap BPJS Kesehatan dengan pengetahuan pasien di Instalasi Rawat Jalan di RSUD Imelda Pekerja Indonesia tahun 2017.
5. Ada hubungan antara tingkat empati BPJS Kesehatan dengan pengetahuan pasien di Instalasi Rawat Jalan di RSUD Imelda Pekerja Indonesia tahun 2017.
6. Ada hubungan antara pelayanan bukti fisik dengan pengetahuan pasien di Instalasi Rawat Jalan di RSUD Imelda Pekerja Indonesia tahun 2017.

### **SARAN**

Saran yang bisa penulis sampaikan pada KTI ini adalah:

1. Bagi Institusi Pendidikan APIKES Imelda Medan  
Diharapkan bagi Institusi APIKES Imelda Medan agar memperbanyak waktu praktik kerja rekam medis bagi mahasiswa baik dalam kunjungan ke rumah sakit maupun dengan Praktek Kerja Lapangan. Dan meningkatkan pemahaman dan informasi tentang Pengetahuan Peserta BPJS Terhadap Alur Pelayanan Rawat Jalan.
2. Bagi Reponden  
Diharapkan bagi para responden agar lebih aktif dalam mencari informasi tentang Pengetahuan Peserta BPJS Terhadap Alur Pelayanan Rawat Jalan.
3. Bagi Peneliti  
Diharapkan bagi peneliti selanjutnya agar mencoba penelitian yang lebih kompherensif dari sebuah rumah sakit

sehingga dapat membantu pihak lembaga kesehatan memberikan pelayanan yang bermutu bagi pasien.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Agus Diman. (2015). *Hubungan Mutu Pelayanan BPJS Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien*. Dikutip tanggal 13 Juni 2017: 23.56 WIB ([www.repository.unhas.ac.id](http://www.repository.unhas.ac.id), di akses).
- Azrul Azwar. (2012). *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Edisi 3. Jakarta: Binarupa Aksara.
- BPJS Kesehatan. (2014). *Peraturan BPJS Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014*, BPJS Kesehatan.
- BPJS Kesehatan. (2015). *Jumlah Peserta BPJS Kesehatan PBI dan Non PBI*. Dikutip tanggal 07 Juni 2017: 12.05 WIB (<http://www.bpjs-kesehatan.go.id>).
- Rismawati. (2015). *Pelayanan BPJS Kesehatan Masyarakat*. Dikutip tanggal 31 Mei 2017 : 15.00 WIB ([ejournal.an.fisip-unmul.ac.id](http://ejournal.an.fisip-unmul.ac.id)).
- Sharon Gundodiputro. (2007). *Rekam Medis Dan Sistem Informasi Kesehatan*. Dikutip tanggal 07 juni 2017: 11.50 WIB (<https://akademikciamik.2010.files.wordpress.com>).
- Visi Yustisia. (2014). *Jaminan Sosial Dari BPJS*. Jakarta: Visi Medika.