



# UNIVERSITAS NAHDLATUL ULAMA SURABAYA

## LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

Kampus A Wonokromo : Jl. SMEA No.57 Tlp. 031-8291920, 8284508 Fax. 031-8298582 – Surabaya 60243

Kampus B RSIJemursari : Jl. Jemursari NO.51-57 Tlp. 031-8479070 Fax. 031-8433670 – Surabaya 60237

Website : unusa.ac.id Email: info@unusa.ac.id

## SURAT KETERANGAN

Nomor:007/UNUSA-LPPM/Adm.I/I/2022

Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LPPM) Universitas Nahdlatul Ulama Surabaya menerangkan telah selesai melakukan pemeriksaan duplikasi dengan membandingkan artikel-artikel lain menggunakan perangkat lunak **Turnitin** pada tanggal 02 Januari 2022.

Judul : Analisis Kepuasan Pasien Dari Aspek Prosedur Pelayanan Bpjs Kesehatan Tingkat Lanjutan Di Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari

Penulis : Siti Nurjannga, Siska Lianti, Umi Hanik

No. Pemeriksaan : 2022.01.04.005

Dengan Hasil sebagai Berikut:

**Tingkat Kesamaan diseluruh artikel (*Similarity Index*) yaitu 17%**

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 04 Januari 2022

Ketua LPPM

Achmad Syafiuddin, Ph.D

NPP: 20071300

**LPPM Universitas Nahdlatul Ulama Surabaya**

Website : [lppm.unusa.ac.id](http://lppm.unusa.ac.id)

Email : [lppm@unusa.ac.id](mailto:lppm@unusa.ac.id)

Hotline : 0838.5706.3867

ANALISIS KEPUASAN PASIEN  
DARI ASPEK PROSEDUR  
PELAYANAN BPJS KESEHATAN  
TINGKAT LANJUTAN DI POLI  
PENYAKIT DALAM RUMAH  
SAKIT ISLAM SURABAYA  
JEMURSARI

*by HanikUmi*

---

**Submission date:** 03-Jan-2022 10:52AM (UTC+0700)

**Submission ID:** 1736994578

**File name:** 3.\_Jurnal\_-\_ANALISIS\_KEPUASAN\_PASIEN\_DARI\_ASPEK\_PROSEDUR.pdf (3.2M)

**Word count:** 2522

**Character count:** 15762



Volume 2, No. 1 | March 2018 | ISSN 2549-189X | e-ISSN 2549-2993

# Medical Technology and Public Health Journal

IDENTIFIKASI *CASH RATIO* RUMAH SAKIT ISLAM SURABAYA  
*Agung Hendro Yuwono*

REKOMENDASI PENINGKATAN KUALIFIKASI DAN KOMPETENSI PERAWAT RUMAH SAKIT X  
MOJOKERTO MELALUI PENDEKATAN *HUMAN CAPITAL*  
*Ahmad Fadholi*

HUBUNGAN DUKUNGAN KELUARGA DENGAN PEMBERIAN ASI EKSKLUSIF DI WILAYAH  
KERJA PUSKESMAS SIDOSERMO SURABAYA  
*Anugrah Linda Mutiarani*

ANALISA KADAR Fe(III) AIR DI KECAMATAN TANGGULANGIN, SIDOARJO  
*Ary Andini*

GAMBARAN SISTEM PENYELENGGARAAN MAKANAN DI PONDOK PESANTREN  
DI KABUPATEN JEMBER  
*Farida Wahyu Ningtyias, Irma Prasetyowati, Ida Srisurani Wiji Astuti, Siti Muslich,*  
*Ahmad Nafi, Ahmad Haryono*

KAJIAN YURIDIS PENGGUNAAN REKAM MEDIS UNTUK VERIFIKASI PEMBIAYAAN  
LAYANAN KESEHATAN  
*Hary Iskandar, Sabir Alwy, Nurul Hudi*

GAMBARAN POLA MAKAN TERHADAP STATUS GIZI SISWA DI SD PUTRA INDONESIA SURABAYA  
*Merry Sunaryo*

TREN KEJADIAN KERACUNAN MAKANAN DIBERBAGAI WILAYAH DI INDONESIA  
TAHUN 2014 DAN TAHUN 2015  
*Muslikha Nourma Rhomadhoni, Nurul Jannatul Firdausi, Novera Herdiani*

HUBUNGAN MOTIVASI, PERSEPSI, DAN PENGETAHUAN IBU PADA MASA KEHAMILAN  
DAN PEMBERIAN AIR SUSU IBU  
*Nurhasmadiar Nandini*

PERSPEKTIF KARYAWAN TERHADAP NILAI DASAR ISTAWA DI RUMAH SAKIT  
MUHAMMADIYAH LAMONGAN  
*Nuriyati*

STUDI WAKTU TUNGGU PELAYANAN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH  
YOWARI JAYAPURA  
*Rusli*

EFEKTIFITAS PENAMBAHAN SERBUK KUNYIT TERHADAP BILANGAN  
PEROKSIDA DAN BILANGAN ASAM MINYAK GORENG BEKAS PAKAI  
*Siti Mardiyah*

ANALISIS KEPUASAN PASIEN DARI ASPEK PROSEDUR PELAYANAN BPJS KESEHATAN  
TINGKAT LANJUTAN DI POLI PENYAKIT DALAM RUMAH SAKIT ISLAM SURABAYA JEMURSARI  
*Siti Nurjanah Siska Lianti, Umi Hanik*

EDITORIAL STAFF MEDICAL TECHNOLOGY AND PUBLIC HEALTH JOURNAL

**Editor in Chief**

Wiwik Afridah, SKM, M.Kes

**Executive Editors**

Firdaus, S.Kep. Ns., M.Kes

**Board of Editors/ Reviewer**

Prof. Dr. Tjipto Suwandi. dr., MOH., Sp.Ok  
Prof. Dr. Tri Martiana, dr., MS.  
Prof. Dr. Chatarina U. Wahjuni, dr., MS., MPH.  
Prof. Dr. Merryana Adriani, SKM., M.Kes.  
Prof. Dr. Jusak Nugraha, dr., MS., Sp.PK(K)  
Prof. Dr. Aryati, dr., MS., Sp.PK(K)  
Dr. Handayani, dr., M.Kes.  
Ir. Yustinus Denny Ardyanto Wahyudiono, MS.  
Dr. Sri Adiningsih, dr., MS., MCN.  
Dr. Santi Martini, dr., M.Kes.  
Dr. Juliana Christyaningsih, M.Kes.  
Dr. Siti Nur Husnul Yusmiati, M.Kes.  
Dr. Med. Hartian Pansori, M.Kes., Path.  
Dr. Rahayu Anggraini, SKM., M.Si  
Dr. M. Yusuf Alamudi, S.Si., M.Kes.  
Dr. Miswar Fattah, M.Si.

**Manuscript Editor**

Agus Aan Adriansyah, S.KM., M.Kes.  
Andreas Putro Ragil Santoso, SST., M.Si  
Pratiwi Hariyani Putri, S.Gz., M.Kes.

**Web Editor**

Permadina Kanah A, S.Si., M.Si

---

**Contact Address**

Kampus B Universitas Nahdlatul Ulama Surabaya  
Jl. Raya Jemursari 51-57 Surabaya Telp : 031-8479070, 8472040; Fax : 031-8433670  
Email : [journal.fkes@unusa.ac.id](mailto:journal.fkes@unusa.ac.id)  
Web: <http://journal.unusa.ac.id>

**Contact Person**

Agus Aan Adriansyah, S.KM., M.Kes.  
Mobile: 081335770075



## **ANALISIS KEPUASAN PASIEN DARI ASPEK PROSEDUR PELAYANAN BPJS KESEHATAN TINGKAT LANJUTAN DI POLI PENYAKIT DALAM RUMAH SAKIT ISLAM SURABAYA JEMURSARI**

**Siti Nurjanah Siska Lianti<sup>1</sup>, Umi Hanik<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup>Fakultas Keperawatan dan Kebidanan, Universitas Nahdlatul Ulama Surabaya  
Email : [siskalianti@unusa.ac.id](mailto:siskalianti@unusa.ac.id)

### **Abstract**

*The implementation of health services are still found many shortcomings, although service procedures have been providing but in fact service in the hospital to patient BPJS Kesehatan is not appropriate with exiting services procedures. The main aim of the study was to analyze of patient satisfaction about of service procedures BPJS Kesehatan advanced level in poli penyakit dalam hospital islamic surabaya jemursari. The design of this was analytical deskriptif method. The population in this study were 93 patients in Poli Penyakit Dalam Hospital Islamic Surabaya Jemursari. Tehnique of sampling using Accidental Sampling. The data were collected from questionnaires, and processed by SPSS program. The results of this study, showed that 76 respondents most (55.3%) explain to satisfaction about of service procedures BPJS Kesehatan advanced level in poli penyakit dalam hospital islamic surabaya jemursari, while explain to not satisfied about of service procedures BPJS Kesehatan. Based on the test resulth obtained statistically there is significant about of service procedures BPJS Kesehatan which are given effect to patient satisfaction. From the result of this study, it is recommended tha the health workers continue to increase service procedures BPJS Kesehatan and the BPJS workers to simplify about of service procedures has ben set. And recommended for society continue to increase the confidence towards health care workers and immadiate clarification that is no yet clear.*

**Keywords:** Patient Satisfaction, Service Procedures, BPJS

### **Abstrak**

Penyelenggaraan pelayanan kesehatan masih banyak dijumpai kekurangan, walaupun prosedur pelayanan sudah diberikan tetapi pada kenyataannya pelayanan di rumah sakit terhadap pasien BPJS Kesehatan belum sesuai dengan prosedur pelayanan yang ada. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kepuasan pasien dari aspek prosedur pelayanan BPJS Kesehatan tingkat lanjut di Poli Penyakit Dalam RS Islam Surabaya Jemursari. Desain penelitian ini menggunakan metode *Analitik deskriptif*. Populasi dalam penelitian ini yaitu 93 pasien di Poli Penyakit Dalam RS Islam Surabaya Jemursari. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Accidental Sampling*. Data yang diperoleh dikumpulkan dari kuesioner, yang nantinya data akan diolah menggunakan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 76 responden sebagian besar (55.3%) menyatakan puas terhadap prosedur BPJS Kesehatan tingkat lanjutan di Poli Penyakit Dalam RSIS Jemursari, sedangkan (44.7%) menyatakan tidak puas terhadap prosedur pelayanan BPJS Kesehatan. Dari hasil uji statistik diketahui bahwa prosedur pelayanan BPJS Kesehatan yang diberikan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien. Dari hasil penelitian diharapkan petugas kesehatan untuk terus meningkatkan pelayanan kepada pasien BPJS Kesehatan begitu juga pihak BPJS Kesehatan untuk

menyederhanakan prosedur pelayanan yang telah ditetapkan. Serta diharapkan bagi masyarakat untuk meningkatkan kepercayaan kepada petugas kesehatan dan segera klarifikasi apabila ada informasi yang belum jelas.

**Kata Kunci:** Kepuasan Pasien, Prosedur Pelayanan, BPJS

## PENDAHULUAN

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau BPJS Kesehatan adalah badan hukum yang berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan bagi seluruh masyarakat Indonesia termasuk warga asing yang bekerja paling singkat 6 bulan di Indonesia. Peserta BPJS terdiri dari peserta bantuan iuran (PBI) yang terdiri dari fakir miskin serta orang yang tidak mampu, dan golongan non PBI atau peserta dari peralihan ASKES<sup>1</sup>.

Indikator keberhasilan pelayanan kesehatan di rumah sakit salah satunya ditentukan oleh kepuasan pasien<sup>2</sup>. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan masih banyak dijumpai kekurangan, walaupun prosedur pelayanan sudah diberikan tetapi pada kenyataannya masih belum sesuai dengan prosedur pelayanan yang ada, seperti pasien mengeluh bahwa prosedur yang harus dilakukan saat berobat di FASKES tingkat lanjut sangat rumit sehingga mempengaruhi terhadap kepuasan pasien.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Dede Lesmana di RSUD Muara Teweh Jambi tentang prosedur pelayanan BPJS menunjukkan 45,8% pasien menyatakan puas, 52,1% pasien menyatakan cukup puas, dan 2,1% pasien menyatakan kurang puas, pasien pengguna BPJS

mengatakan bahwa pelayanan yang diterima tidak sama dengan pelayanan yang diberikan ke pasien lain yang bukan pengguna layanan kesehatan BPJS<sup>3</sup>.

Berdasarkan data awal yang diambil di Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari pada tanggal 28 Maret 2016 terhadap sepuluh responden yang ditemui tentang kepuasan pasien dari aspek produser pelayanan BPJS Kesehatan FASKES tingkat lanjut di Poli Penyakit Dalam, didapatkan 4 Resonden menyatakan sangat puas, 2 responden menyatakan puas, dan 4 respoden menyatakan tidak puas. Kurang puasnya pelanggan mencangkup lamanya menunggu untuk mendapatkan pelayanan dan mengeluh jika harus membayar selisih harga obat yang tidak sesuai. Sebagian besar masyarakat peserta BPJS Kesehatan yang datang berobat ke Poli Penyakit Dalam RS Islam Surabaya Jemursari mengeluh atas pelayanan kesehatan mengenai informasi prosedur pelayanan yang rumit karena masih harus konfirmasi dulu pada petugas khusus BPJS Center Rumah Sakit, sejumlah resep obat dari dokter BPJS Kesehatan yang tidak sesuai formularium obat Nasional harus membayar sendiri.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien diantaranya adalah kualitas produk dan jasa, harga, emosional, kinerja, estetika, karakteristik, penduduk, pelayanan, lokasi, fasilitas, komunikasi, suasana, desain visual<sup>4</sup>. Sedangkan unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan pasien antara lain prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kecepatan proses pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan, serta keamanan pelayanan<sup>5</sup>.

Prosedur pelayanan yang baik akan meningkatkan keefektifan pelayanan kesehatan, dengan harapan pelayanan yang berkualitas akan meningkatkan kepuasan pasien. BPJS Kesehatan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan cara bekerja sama dengan penyelenggara BPJS Kesehatan Pusat, memberi tambahan pengetahuan petugas pendaftaran BPJS Kesehatan Rumah Sakit yang profesional sehingga kualitas pelayanan bisa sesuai dengan harapan, bekerja sama dengan BPJS Kesehatan untuk mengkoordinasikan pemberian obat, resep dari dokter BPJS bisa masuk semuanya sehingga pelanggan tidak ada yang beli obat sendiri, mempercepat billing antara obat di farmasi, laboratorium dan radiologi sehingga penyesuai-

an administrasi berkas BPJS Kesehatan Rumah Sakit menjadi cepat dan tepat pelanggan akan merasa puas.

Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti ingin mengadakan penelitian tentang kepuasan pasien dari aspek prosedur pelayanan BPJS Kesehatan Faskes tingkat lanjut rawat jalan di Poli Penyakit RS Islam Surabaya mulai dari pengambilan nomor antrian, pendaftaran diloket untuk ke poli yang dituju hingga pasien menerima obat di bagian farmasi yang terkait dengan persyaratan pelayanan pasien pengguna BPJS. Persaingan yang semakin ketat antara institusi produk maupun jasa menimbulkan kesulitan dalam meningkatkan jumlah pasien. Di pihak lain untuk meningkatkan jumlah pasien.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kepuasan pasien dari aspek prosedur pelayanan BPJS Kesehatan tingkat lanjut di Poli Penyakit Dalam RS Islam Surabaya Jemursari.

#### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode analitik deskriptif, penelitian ini dilaksanakan di Poli Penyakit Dalam RS Islam Jemursari Surabaya pada bulan Mei 2016. **Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien** pengguna BPJS Kesehatan **rawat** jalan di Poli Penyakit Dalam RSI Jemursari berjumlah 93 pasien dan sampel pada penelitian ini sebagian pasien pengguna BPJS Kesehatan FASKES tingkat lanjut rawat jalan di Poli Penyakit dalam RS

Islam Surabaya Jemursari pada bulan April 2016 berjumlah 76 pasien dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *Accidental Sampling*. Pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner dan data dianalisis dengan statistik *Deskriptif*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Karakteristik responden berdasarkan usia

Tabel 1. Distribusi frekuensi responden menurut usia di Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari

No	Usia	Frekuensi	Persentase
1	Dewasa awal (18-40 tahun)	31	40.8
2	Dewasa madya (41-60 tahun)	39	51.3
3	Dewasa akhir (>60 tahun)	6	7.6
	Jumlah	76	100.0

Berdasarkan Tabel 1 menunjukkan bahwa dari 76 responden sebagian besar (51,3%) berusia dewasa madya (41-60). Pada usia dewasa madya seseorang akan lebih kritis dan objektif dalam menilai suatu permasalahan yang dirasakan termasuk menilai kepuasan yang diterima. Hal ini sesuai dengan pendapat Supriyanto yang menyatakan bahwa kepuasan adalah perbandingan antara apa yang diterima atau dirasakan (*perceived performance*) sama atau melebihi apa yang diharapkan. Pada usia dewasa seseorang akan lebih kritis dalam menangani suatu masalah<sup>6</sup>.

### 2. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir

Tabel 2. Distribusi frekuensi responden berdasarkan pendidikan terakhir di Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari

No	Pendidikan	Frekuensi	Persentase
1	Dasar (SD-SMP)	19	25,0
2	Menengah (SMA)	38	50,0
3	Perguruan Tinggi	19	25,0
	Jumlah	76	100,0

Berdasarkan Tabel 2 menunjukkan bahwa dari 76 responden setengahnya (50,0%) berpendidikan menengah (SMA). Responden dengan tingkat pendidikan menengah akan lebih menghargai kinerja perawat dan dari segi kematangan berfikir lebih mampu untuk mengontrol keinginannya. Menurut Kotler, tingkat pendidikan lebih mempengaruhi pada cara berfikir, cara pandang dan persepsi orang tersebut pada suatu masalah, sehingga akan berpengaruh pada pemilihan, pembelian produk dan jasa (pelayanan pelanggan), dan menghargai pekerjaan orang lain<sup>7</sup>.

### 3. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Tabel 3. Distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin di Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki-laki	19	25.0
2	Perempuan	57	75.0
	Jumlah	76	100.0



Berdasarkan Tabel 3 menunjukkan bahwa dari 76 responden hampir seluruh (75%) berjenis kelamin Perempuan.

#### 4. Karakteristik responden berdasarkan alasan memilih RSI Surabaya Jemursari

Tabel 4. Distribusi frekuensi responden berdasarkan alasan memilih RSI Surabaya Jemursari

No	Alasan Memilih RSIS	Frekuensi	Persentase
1	Pelayanan bagus	19	25.0
2	Rujukan dokter	23	30.3
3	Dekat atau mudah dijangkau	9	11.8
4	Islami	3	3.9
5	Ada keluarga/kenalan di Rumah Sakit	6	7.9
6	Alat modern/canggih/lengkap	1	1.3
7	Akses	10	13.2
8	Rumah sakit nyaman	4	5.3
9	Saran/referensi orang lain	1	1.3
	Jumlah	76	100.0

Berdasarkan Tabel 4 menunjukkan bahwa 76 responden hampir setengah responden (30,3%) memilih RSI Surabaya Jemursari karena rujukan dari dokter faskes tingkat pertama. Indikator paling rendah yang dipilih pasien adalah “alat modern/canggih/lengkap dan sarana/referensi orang lain” dengan skor (1,3%).

Kepuasan pasien adalah tingkat kepuasan dari persepsi pasien dan keluarga terhadap pelayanan kesehatan dan merupakan salah satu

indikator kinerja rumah sakit. Bila pasien menunjukkan hal-hal yang bagus mengenai pelayanan kesehatan terutama pelayanan keperawatan dan pasien mengindikasikan dengan perilaku positifnya tersebut<sup>8</sup>.

#### 5. Karakteristik responden berdasarkan cara mendapatkan surat rujukan

Tabel 5. Distribusi frekuensi responden cara mendapatkan surat rujukan di Poli Penyakit Dalam Rumah sakit Islam Surabaya Jemursari

No	Cara mendapatkan surat rujukan	Frekuensi	Persentase
1	Mudah	62	81.6
2	Sulit	14	18.4
	Jumlah	76	100.0

Berdasarkan Tabel 5 menunjukkan bahwa dari 76 responden hampir seluruhnya (81.6%) menyatakan mudah untuk mendapatkan surat rujukan ke faskes tingkat lanjutan. Hal ini menunjukkan bahwa responden mudah untuk mendapatkan surat rujukan tidak dipersulit, sedangkan sebagian kecil atau 14 responden (18,4%) mengatakan sulit mendapatkan surat rujukan ke faskes tingkat lanjutan.

Menurut satrianegara, kepuasan pasien merupakan hal yang sangat subjektif, sulit diukur dapat berubah-ubah, serta banyak sekali faktor yang berpengaruh sebanyak dimensi di dalam kehidupan manusia. Kepuasan pasien bersifat subjektif, merupakan hasil reaksi efektif (penilaian perasaan) seseorang. Reaksi afeksi yang sama atau berbeda, meskipun objek yang dinilai adalah sama<sup>9</sup>.

## 6. Karakteristik responden berdasarkan prosedur pelayanan BPJS Kesehatan

Tabel 6. Distribusi frekuensi responden prosedur pelayanan BPJS Kesehatan tingkat lanjutan di Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari

No	Prosedur pelayanan BPJS	Frekuensi	Persentase
1	Mudah	68	89.5
2	Sulit	8	10.5
	Jumlah	76	100.0

Berdasarkan Tabel 6 menunjukkan bahwa dari 76 responden hampir seluruhnya (89.5%) menyatakan mudah untuk melakukan prosedur yang sudah ditetapkan oleh BPJS Kesehatan. Hal ini menunjukkan bahwa reponden yang berobat di Poli Penyakit Dalam RSIS Jemursari merasa puas terhadap pelayanan BPJS Kesehatan ada karena pasien mendapatkan pelayanan yang baik.

Sedangkan 8 responden (10,5%) menyatakan tidak puas dengan prosedur pelayanan BPJS Kesehatan karena tidak semua pasien dibeikan surat eligibilitas peserta (SEP) yang telah ditetapkan oleh BPJS Kesehatan. Adanya salah satu prosedur pelayanan yang kurang memuaskan menimbulkan suatu tingkat perasaan yang tidak puas. Menurut Wjono, kepuasan pasien adalah salah satu tingkat perasaan yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkan<sup>10</sup>.

## 7. Tingkat kepuasan terhadap prosedur pelayanan BPJS

Tabel 7. Distribusi frekuensi berdasarkan tingkat kepuasan terhadap prosedur pelayanan BPJS Kesehatan di Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari

No	Tingkat Kepuasan Pasien	Frekuensi	Persentase
1	Puas	42	55.3
2	Tidak puas	34	44.7
	Jumlah	76	100.0

Berdasarkan Tabel 7 menunjukkan bahwa dari 76 responden terdapat sebagian besar (55.3%) menyatakan puas terhadap prosedur BPJS Kesehatan tingkat lanjutan di Poli Penyakit Dalam RSIS Jemursari, sedangkan (44.7%) menyatakan tidak puas terhadap prosedur pelayanan BPJS Kesehatan. Kepuasan responden pada pelayanan petugas pendaftaran BPJS Kesehatan, prosedur BPJS yang tidak dipersulit, dan cukup puas pada pelayanan petugas mulai pendaftaran hingga pelayanan farmasi. **Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan yang kita berikan dan kepuasan pasien dan suatu modal untuk meningkatkan loyalitas pasien<sup>2</sup>.**

Terdapat pasien yang menyatakan tidak puas dengan prosedur pelayanan BPJS Kesehatan karena tidak semua pasien yang berobat di unit rawat jalan mendapatkan SEP, pasien tidak medapat kartu SEP karena pasien tidak mengambil pada loket selanjutnya. Sedangkan pasien mendapatkan SEP karena mereka mau mengambil ke loket selanjutnya.

Berdasarkan penjabaran diatas, prosedur pelayanan BPJS Kesehatan yang diberikan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien. Pada prinsipnya institusi pelayanan kesehatan dianggap baik apabila mampu memberikan pelayanan secara cepat, tepat, tanggap dan ramah kepada seluruh pasien<sup>2</sup>.

## SIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

Sebagian besar pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Poli Penyakit Dalam RS Islam Surabaya Jemursari puas terhadap prosedur pelayanan BPJS Kesehatan.

### Saran

1. Bagi RSI Surabaya Jemursari  
Diharapkan para petugas kesehatan untuk terus meningkatkan pelayanan kepada pasien BPJS Kesehatan begitu juga pihak BPJS Kesehatan untuk menyederhanakan prosedur pelayanan yang telah ditetapkan.
2. Bagi UNUSA  
Mahasiswa yang praktek dipelayanan kesehatan sebaiknya memberikan pelayanan yang setinggi-tingginya untuk dapat meningkatkan kepuasan kepada pasien.
3. Bagi masyarakat  
Meningkatkan kepercayaan kepada petugas kesehatan dan segera klarifikasi apabila ada informasi yang belum jelas.

4. Bagi peneliti selanjutnya  
Diharapkan dalam penelitian selanjutnya untuk melakukan koreksi atau perbaikan kembali pada pernyataan tentang fasilitas obat, laboratorium, radiologi yang sesuai formalarium BPJS Kesehatan bagi pelanggan BPJS Kesehatan.

## REFERENSI

1. BPJS Kesehatan, 2014. *Panduan Pelayanan Bagi Peserta*. Diakses dari <http://www.bpjs-kesehatan.go.id> (diakses pada tanggal 05 Februari 2016).
2. Nursalam, 2015. *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta: Salemba Medika.
3. Nursalam, 2014. *Manajemen Keperawatan: Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta: Salemba Medika.
4. Triwibowo, C., 2012. *Perizinan dan Akreditasi Rumah Sakit*. Yogyakarta: Nuha Medika.
5. Supranto, J., 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
6. Kotler dan Keller, 2012. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
7. Satrianegara. M.F., 2014. *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan: Teori dan Aplikasi dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit*. Jakarta: Salemba Medika.
8. Wijono, D., 2008. *Manajemen Mutu Rumah Sakit dan Puasan Pasien Prinsip dan Praktik* Surabaya: CV. Duta Prima Airlangga.
9. Arikunto, S., 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
10. Muninjaya, A.A.G., 2011. *Manajemen Kesehatan*. Jakarta: EGC.

**Medical Technology  
and Public Health Journal**

Website : <http://journal.unusa.ac.id>

Email : [journal.fkes@unusa.ac.id](mailto:journal.fkes@unusa.ac.id)



Penerbit UNUSA PRESS  
Surabaya



9 772549 189003

# ANALISIS KEPUASAN PASIEN DARI ASPEK PROSEDUR PELAYANAN BPJS KESEHATAN TINGKAT LANJUTAN DI POLI PENYAKIT DALAM RUMAH SAKIT ISLAM SURABAYA JEMURSARI

---

ORIGINALITY REPORT

---

**17** %

SIMILARITY INDEX

**16** %

INTERNET SOURCES

**11** %

PUBLICATIONS

**8** %

STUDENT PAPERS

---

MATCH ALL SOURCES (ONLY SELECTED SOURCE PRINTED)

---

2%

★ [elibrary.almaata.ac.id](http://elibrary.almaata.ac.id)

Internet Source

---

Exclude quotes  On

Exclude bibliography  On

Exclude matches  < 1%