



Hubungan Pendidikan dan Persepsi Pasien Pengguna BPJS Rawat Jalan Tentang Pendaftaran Secara Online di Rumah Sakit Khusus Mata SMEC Medan

Yeyi Gusla Nengsih

Universitas Imelda Medan

Corresponding Author: ✉ yeyigusla22@gmail.com

ABSTRACT

Persepsi adalah proses untuk menilai tentang sesuatu, seperti perawatan kesehatan. Salah satu institusi yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan adalah rumah sakit. Salah satu rumah sakit yang berlokasi di Medan adalah RS Khusus Mata SMEC Medan. Dalam penelitian ini peneliti ingin mengkaji tentang persepsi pasien BPJS rawat jalan terhadap petugas medis dan persepsi pasien BPJS rawat jalan terhadap website pendaftaran. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode deskriptif kualitatif. Untuk mengumpulkan data, peneliti menggunakan kuesioner. Dari kuesioner tersebut, peneliti kemudian mengolah data dan menganalisisnya. Hasil penelitian ini ada dua poin. Salah satunya adalah pasien BPJS rawat jalan yang merasa puas dengan pelayanan petugas medis. Pada poin ini terdapat 6 pasien BPJS rawat jalan (75%) yang puas dan 2 pasien rawat jalan BPJS (25%) yang cukup puas. Poin lainnya adalah pasien BPJS rawat jalan yang puas dengan website pendaftaran. Pada poin ini terdapat 7 pasien rawat jalan BPJS (87,5%) yang puas dan 1 pasien BPJS rawat jalan (12,5%) yang cukup puas.

Keywords

Pendidikan, Persepsi, Pasien BPJS Rawat Jalan, Pendaftaran Situs Web

PENDAHULUAN

Rumah Sakit merupakan sarana pelayanan kesehatan yang di selenggarakan baik oleh pemerintah atau swasta, yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Sifat-sifat atau karakteristik tersendiri dapat terpengaruh karena rumah sakit merupakan suatu organisasi yang sangat kompleks (UU RI No.44 tahun 2009).

Rekam medis merupakan berkas yang berisikan catatan dan dokumentasi tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien. Berdasarkan tugas dan fungsi rekam medis, kelengkapan data rekam medis sangat berpengaruh terhadap kinerja petugas rekam medis. Tenaga rekam medis professional harus mampu mengaplikasikan, merekam, dan mengolah data pasien serta memiliki kinerja

yang tinggi. Kinerja petugas rekam medis itu sendiri dapat dipengaruhi oleh lingkungan kerja, kondisi fisik petugas rekam medis, dan motivasi kerja (UU No. 29 Tahun 2004).

Sarana pelayanan kesehatan merupakan pelayanan yang wajib menyediakan fasilitas yang diperlukan dalam rangka penyelenggaraan rekam medis. Rekam medis diselenggarakan oleh unit rekam medis salah satunya yaitu Pendaftaran yang merupakan media untuk, penyedia dan pelindung dokumen rekam medis. Pelayanan rawat jalan diberikan kepada yang tidak membutuhkan rawat inap. Pelayanan rawat jalan dapat berfungsi sebagai konsultasi, pendidikan, pemeriksaan, dan pengobatan pasien yang memerlukan perawatan (Permenkes No.59 Tahun, 2014).

Sejak tahun 2014 terhitung dari 2016 peserta BPJS sebanyak 163,327,183 jiwa, 63 % yang terdaftar dan 37 % yang belum terdaftar. Dalam penggunaan BPJS kesehatan terdapat 2 jenis peserta yakni: PBI (Penerima Bantuan Iuran) tidak di bebani harus membayar bulanan akan di bayarkan oleh pemerintah setiap bulannya, dan PPU (Pekerja Penerima Upah) Iuran di bayarkan secara mandiri oleh peserta yang bersangkutan (BPJS, 2016) .

Persepsi secara umum merupakan proses pengamatan seseorang terhadap lingkungan sekitar. Menurut para ahli pengertian persepsi adalah sebagai proses pemilihan, pengorganisasian, dan penginterpretasian masukan informasi, sensasi yang diterima melalui penglihatan, perasaan, pendengaran, untuk menghasilkan makna (Pridedkk, 2013).

Berdasarkan observasi yang dilakukan di RS Khusus Mata SMEC Medan sistem pendaftaran pasien BPJS Rawat Jalan dengan cara online yang dapat di akses dari <https://www.rsmatasmec.com/>. Kegiatan Pendaftaran pasien BPJS Rawat Jalan berlangsung sejak 2 bulan terakhir tahun 2020, Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar 6 responden memiliki persepsi yang merasa sangat puas terhadap pendaftaran online 75%, responden yang puas sebanyak 12,5%, responden yang cukup puas 12,5%, responden tidak puas 0%. Kemudian pasien telah terdaftar akan dapat nomor antrian dan waktu pelayanan ke Rumah Sakit. Ini merupakan salah satu cara Rumah Sakit untuk mengurangi antrian panjang pasien dan meningkatkan kepuasan pasien Rawat Jalan pada RS Khusus Mata SMEC Medan.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian metode yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif adalah suatu penelitian yang dilakukan bertujuan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan suatu populasi tertentu. Pendekatan kualitatif yaitu pendekatan *cross sectional* dengan cara menganalisis variabel-variabel penelitian untuk memperoleh data yang lebih lengkap dan tepat (Notoatmodjo, 2012).

Waktu penelitian dilakukan pada bulan Juli - Agustus 2021. Tempat penelitian dilakukan di RS Khusus Mata SMEC Medan yang berlokasi di Jl. Iskandar Muda No. 278-280 Medan, Sumatera Utara. Informan penelitian merupakan subjek penelitian yang dapat memberikan informasi yang berkaitan dengan topik penelitian. Informan dalam penelitian ini berasal dari populasi, yakni keseluruhan objek penelitian yang diperlukan dalam suatu penelitian (Notoatmodjo, 2012). Populasi dalam penelitian ini adalah pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) yang menerima pelayanan unit rawat jalan online di RS Khusus Mata SMEC Medan periode 1 Juli - 31 Agustus 2021 dan berjumlah 79 orang. Dari 79 orang tersebut, peneliti kemudian menentukan jumlah informan dengan menggunakan rumus Slovin pada tingkat kepercayaan 90% dengan *error* 10% (0,1). Setelah dihitung menggunakan rumus Slovin, diperoleh sampel sebanyak 8 orang pasien BPJS yang mendaftar secara online.

Variabel dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan di TPPRJ di RS Khusus Mata SMEC Medan Tahun 2021. Pengukuran variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 1.

Pengukuran Variabel Penelitian

Variabel	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala Ukur
1. Persepsi Pasien Terhadap Petugas Medis Di Rumah Sakit			
a. Pelayanan pasien BPJS sesuai dengan poli yang telah dipilih di halaman website	Lembar kuesioner	Puas, Cukup Puas	Interval
b. Kejelasan dalam memberikan informasi yang jelas bagi pasien yang	Lembar kuesioner	Puas, Cukup Puas	Interval

telah mendaftar online			
c. Petugas mengingatkan pasien agar mengambil jadwal kontrol di website yang telah tersedia	Lembar kuesioner	Puas, Cukup Puas	Interval
d. Kepahaman petugas cek keaktifan kartu BPJS bagi pasien yang daftar secara online	Lembar kuesioner	Puas, Cukup Puas	Interval
e. Keramahan petugas medis dalam memberikan pelayanan kepada pasien BPJS	Lembar kuesioner	Puas, Cukup Puas	Interval
2. Persepsi Pasien Terhadap Website Pendaftaran			
a. Proses pendaftaran pasien pada web jelas	Lembar kuesioner	Puas, Cukup Puas	Interval
b. Server website pendaftaran pasien tidak lambat	Lembar kuesioner	Puas, Cukup Puas	Interval
c. Ketersediaan dan kejelasan dalam langkah-langkah pengisian data	Lembar kuesioner	Puas, Cukup Puas	Interval
d. Bahasa dan tulisan cukup jelas pada kolom pengisian data di website	Lembar kuesioner	Puas, Cukup Puas	Interval
e. Ketersediaan poli yang cukup pada halaman pendaftaran yang mau dituju pasien	Lembar kuesioner	Puas, Cukup Puas	Interval

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuesioner yang berisi pertanyaan-pertanyaan tentang tingkat persepsi pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial terhadap kualitas pendaftaran online rawat jalan di RS Khusus Mata SMEC Medan pada tahun 2021. Jumlah pertanyaan pada kuesioner adalah 10 pertanyaan. Informan akan menjawab 10 pertanyaan tadi dengan memilih pilihan jawaban. Hal ini dilakukan karena kuesioner yang digunakan merupakan kuesioner tertutup (Anggraeni & Saryono, 2013), yang tersedia pilihan jawaban dengan penghitungan skala likert. Dimana, skala likert yang digunakan ada dua jenis yakni Puas (P) bernilai 2 dan Cukup Puas (CP) bernilai 1.

Cara pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari subjek penelitian dengan menggunakan instrumen pengambilan data (Anggraeni & Saryono, 2013). Dimana, data primer pada penelitian ini diperoleh dengan membagikan kuesioner tertutup kepada pengguna BPJS yang menerima pelayanan rawat jalan secara online.

2. Data Sekunde

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari pihak lain secara tidak langsung (Anggraeni & Saryono, 2013). Data sekunder yang dimaksud dalam penelitian ini berupa dokumentasi dan data-data pelayanan yang sudah tersedia.

Teknik pengolahan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. *Editing*

Editing (penyuntingan) merupakan proses pengecekan dan perbaikan terkait isi kuesioner yang telah dibagikan kepada responden.

2. *Coding*

Coding merupakan proses perubahan data yang berupa kalimat menjadi angka.

3. *Tabulating*

Tabulating merupakan proses penataan semua data yang telah diperoleh dari hasil kuesioner dalam bentuk tabel.

4. *Entry Data*

Entry data merupakan proses memasukkan data yang sudah didapatkan dari hasil kuesioner, apakah data yang didapatkan sudah terisi semua dengan benar (Notoatmodjo, 2012).

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis univariat. Analisis univariat merupakan sebuah metode penelitian yang dilakukan dengan tujuan untuk membuat gambaran deskripsi tentang suatu keadaan secara objektif serta membandingkan hasil penelitian dengan teori yang ada untuk diambil kesimpulan tanpa melakukan uji statistik (Notoatmodjo, 2012).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Pasien

Berdasarkan hasil penelitian melalui kuesioner terhadap pasien BPJS rawat jalan yang mendaftar online di RS Khusus Mata SMEC Medan, diperoleh data karakteristik pasien sebagai berikut :

Tabel 2.

Karakteristik Responden Pengguna BPJS Rawat Jalan Online di RS Khusus Mata SMEC Medan Tahun 2021

Indikator	F	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki-laki	6	75%
Perempuan	2	25%
Total	8	100%
Usia		
5-15 Tahun	1	12,5%
16-25 Tahun	2	25%
26-45 Tahun	2	25%
46-75 Tahun	3	37,5%
Total	8	100%
Pekerjaan		
Tidak Bekerja	1	12,5%
PNS	1	12,5 %
IRT	-	-
Pensiunan	6	75%
Total	8	100%
Pendidikan Terakhir		
SD	-	-
SMP	1	12,5%
SMA	1	12,5%
D3/S1	6	75%
Total	8	100%

Berdasarkan tabel 2 diatas, dapat diketahui bahwa pasien yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 6 orang (75%) dan yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 2 orang(25%).Pasien yang berumur 5-15 tahun sebanyak 1 orang (12,5%), yang berumur 16-25 tahun sebanyak 2 orang (25 %), yang berumur 26-45 tahun sebanyak 2 orang (25%), dan yang berumur 46-75 tahun sebanyak 3 orang (37,5%).Pasien yang tidak bekerja sebanyak 1 orang (12,5%), yang bekerja sebagai Pegawai Negeri Sipil sebanyak 1 orang(12,5%), yang merupakan ibu rumah tangga sebanyak 0 orang, dan yang merupakan pensiunan sebanyak 6 orang (75%).Pasien yang berpendidikan SD sebanyak 0 orang, yang berpendidikan SMP sebanyak 1 (12,5%), yang berpendidikan SMA sebanyak 1 orang (12,5%), dan yang berpendidikan D3/S1 sebanyak 6 orang (75%).

Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Petugas Medis

Berdasarkan hasil penelitian melalui kuesioner terhadap pasien BPJS rawat jalan yang mendaftar online di RS Khusus Mata SMEC Medan, diperoleh data tingkat kepuasan pasien terhadap petugas medis sebagai berikut :

Tabel 3.

Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien BPJS terhadap Petugas Medis di RS Khusus Mata SMEC Medan Tahun 2021

Indikator	F	Persentase (%)
Kepuasan Pasien		
Puas	6	75%
Cukup Puas	2	25%
Total	8	100%

Berdasarkan tabel 3 diatas, dapat diketahui tentang tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap petugas medis di RS Khusus Mata SMEC Medan. Dari 8 orang pasien, diperoleh 6 pasien (75%) merasa puas dan 2 pasien lainnya (25%) merasa cukup puas.

Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Website

Berdasarkan hasil penelitian melalui kuesioner terhadap pasien BPJS rawat jalan yang mendaftar online di RS Khusus Mata SMEC Medan, diperoleh data tingkat kepuasan pasien terhadap website sebagai berikut :

Tabel 4.
Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien BPJS
terhadap Website RS Khusus Mata SMEC Medan Tahun 2021

Indikator	F	Persentase (%)
Kepuasan Pasien		
Puas	7	87,5%
Cukup Puas	1	12,5%
Total	8	100%

Berdasarkan tabel 4 diatas, dapat diketahui tentang tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap website RS Khusus Mata SMEC Medan. Dari 8 orang pasien, diperoleh 7 pasien (87,5%) merasa puas dan 1 pasien lainnya (12,5%) merasa cukup puas.

Pembahasan

Persepsi sering disebut juga dengan pandangan, penilaian, gambaran, atau anggapan, sebab dalam persepsi terdapat tanggapan seseorang mengenai satu hal atau objek yang didahului oleh penginderaan yakni proses sensoris. Berdasarkan teori tersebut, terdapat persepsi pasien BPJS secara online terhadap website dalam kegiatan pendaftaran dan persepsi pasien BPJS Rawat Jalan secara online terhadap pelayanan petugas medis. Dari persepsi tersebut, akan timbul proses penilaian mengenai puas atau cukup puasnya pasien terhadap pelayanan yang telah diberikan RS Khusus Mata SMEC Medan Tahun 2021.

Berdasarkan hasil penelitian diatas, tingkat persepsi kepuasan pasien BPJS terhadap petugas medis di Rumah Sakit Khusus Mata SMEC Medan. Dari 8 pasien, diperoleh 6 pasien (75%) merasa puas dan 2 pasien lainnya (25%) merasa cukup puas. Jika ditinjau dari tingkat persepsi kepuasan terhadap *website* dalam kegiatan pendaftaran di Rumah Sakit Khusus Mata SMEC Medan. Dari 8 pasien, diperoleh 7 pasien (87,5%) merasa puas dan 1 pasien lainnya (12,5%) merasa cukup puas.

Berdasarkan data hasil penelitian sebagaimana yang telah dijelaskan sebelumnya tingkat persepsi kepuasan pasien BPJS secara online masih kurang. Dimana, pasien masih merasa pelayanan pendaftaran secara online dan pelayanan petugas medis masih kurang baik. Hal ini terlihat dari adanya pasien yang hanya merasa cukup puas. Padahal sebagai institusi yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan, rumah sakit harus menyediakan pelayanan yang prima dan membuat nyaman. Ditinjau dari pendaftaran pasien

BPJS melalui *website*, perlu ditingkatkan lagi kecepatan server *website* pendaftaran, kejelasan bahasa dan tulisan pada halaman *website* pendaftaran. Ditinjau dari pelayanan petugas medis, perlu ditingkatkan lagi kejelasan petugas medis dalam memberikan informasi kepada pasien BPJS dan proses mengingatkan pasien untuk tidak lupa mengambil jadwal kontrol selanjutnya di *website* yang telah disediakan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, maka diperoleh kesimpulan adalah sebagai berikut :

1. Tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap petugas medis di RS Khusus Mata SMEC 2021 cukup tinggi. Dimana dari 8 pasien yang diteliti, 6 pasien (75%) merasa puas dan 2 pasien lainnya (25%) merasa cukup puas.
2. Tingkat kepuasan pasien terhadap *website* dalam kegiatan pendaftaran di RS Khusus Mata SMEC 2021 cukup tinggi. Dimana dari 8 pasien yang telah diteliti, 7 pasien (87,5%) merasa puas dan 1 pasien lainnya (12,5%) merasa cukup puas.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeni, D.M. & Saryono. (2013). *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif dalam Bidang Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- BPJS. (2016). *Pajak Penghasilan atas Program Jaminan Sosisal yang Diselenggarakan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial*. Jakarta: Peraturan Pemerintah RI.
- Notoatmodjo, S. (2012). *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Permenkes RI. (2014). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 59 Tahun 2014 tentang Standar Tarif JKN*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Pride, F dkk. (2013). *Analisis Persepsi Terhadap Pembelajaran Sekota Jambi Tahun 2013. Artikel Ilmiah Hasil Penelitian Mahasiswa 2020*. Jambi: Fakultas Ekonomi Universitas HKBP NOMENSE.
- UU RI. (2014). *Undang-Undang RI Nomor 29 Tahun 2014 tentang Praktik Kedokteran*. Jakarta: Pemerintah Republik Indonesia.