



## KEPUASAN PASIEN BPJS DI POLIKLINIK ORTOPEDI RSUD KiSA DEPOK

Bintang Muharam<sup>1\*</sup>, Bangga Agung Satrya<sup>1</sup>, Dina Sonia<sup>1</sup>, Noor Yulia<sup>1</sup>, Muhammad Fuad Iqbal<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Program Studi Rekam Medis Informasi Kesehatan, Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan, Universitas Esa Unggul Jakarta  
[bintangmuharam15@student.esaunggul.ac.id](mailto:bintangmuharam15@student.esaunggul.ac.id)

### Keywords:

BPJS Health, Orthopedic, Patient Satisfaction, RSUD KiSA Depok, SERVQUAL.

### ABSTRACT

Patient satisfaction is a key indicator of healthcare service quality in the JKN–BPJS system, especially in orthopedic outpatient clinics where patients often have limited mobility and high service demand. This study measured satisfaction among BPJS Kesehatan users at the Orthopedic Clinic of RSUD KiSA, Depok, using the SERVQUAL framework (tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy). A quantitative descriptive design was applied to 95 respondents ( $\geq 17$  years) who received orthopedic outpatient services during November 2024–April 2025. Data were collected using a four-point Likert questionnaire and observations, then analyzed descriptively in SPSS. Overall, 55% of respondents were satisfied and 45% dissatisfied. The strongest aspects were reliability (accurate diagnosis and doctor speed–accuracy: 82% each) and empathy (doctors remembering patients' condition during follow-up: 83%). The main gaps were within tangible and assurance, particularly physical access such as distant parking routes and wheelchair availability, and nursing responsiveness in handling complaints. These findings indicate the need to improve facility accessibility and strengthen clinical and nursing communication to deliver a more consistent patient experience.

### Kata Kunci

BPJS Kesehatan, Kepuasan Pasien, Ortopedi, RSUD KiSA Depok, SERVQUAL.

### ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan indikator kunci kualitas pelayanan kesehatan di sistem JKN–BPJS, khususnya di klinik rawat jalan ortopedi di mana pasien seringkali memiliki keterbatasan mobilitas dan tuntutan pelayanan yang tinggi. Studi ini mengukur kepuasan pengguna BPJS Kesehatan di Klinik Ortopedi RSUD KiSA, Depok, menggunakan kerangka SERVQUAL (tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy). Desain deskriptif kuantitatif diterapkan pada 95 responden ( $\geq 17$  tahun) yang menerima pelayanan rawat jalan ortopedi selama November 2024–April 2025. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner Likert empat poin dan observasi, kemudian dianalisis secara deskriptif di SPSS. Secara keseluruhan, 55% responden merasa puas dan 45% tidak puas. Aspek terkuat adalah reliability (diagnosis akurat dan kecepatan-akurasi dokter: masing-masing 82%) dan empathy (dokter mengingat kondisi pasien selama tindak lanjut: 83%). Kesenjangan utama terletak pada hal-hal yang nyata dan jaminan, khususnya akses fisik seperti jalur parkir yang jauh dan ketersediaan kursi roda, serta responsivitas perawat dalam menangani keluhan. Temuan ini menunjukkan perlunya peningkatan aksesibilitas fasilitas dan penguatan komunikasi klinis dan keperawatan untuk memberikan pengalaman pasien yang lebih konsisten.

### Korespondensi Penulis:

Bintang Muharam  
Universitas Esa Unggul,

Submitted : 17-01-2026; Accepted : 12-02-2026;

Published : 01-06-2026



Copyright (c) 2024 The Author (s)

This article is distributed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License (CC BY-SA 4.0)

## 1. PENDAHULUAN

Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan merupakan bentuk perlindungan sosial untuk menjamin terpenuhinya kebutuhan dasar kesehatan penduduk, termasuk akses layanan rawat jalan spesialis [1]. Dalam konteks peningkatan mutu, kepuasan pasien menjadi indikator penting karena merefleksikan pengalaman layanan sekaligus kesesuaian pelayanan dengan prinsip keselamatan pasien [14]. Rumah sakit sebagai fasilitas pelayanan kesehatan rujukan wajib menyediakan pelayanan rawat jalan yang bermutu sesuai klasifikasi dan perizinan, serta memastikan ketersediaan sumber daya, alur layanan, dan sarana prasarana pendukung [2], [3]. Pada layanan rawat jalan, waktu tunggu, kejelasan informasi, dan konsistensi tindakan klinis menjadi determinan utama persepsi pasien terhadap mutu pelayanan [5], [7].

Poliklinik ortopedi melayani masalah tulang, otot, dan sendi, termasuk kasus muskuloskeletal yang sering berdampak pada keterbatasan mobilisasi pasien [17]. Karena karakteristik tersebut, aspek aksesibilitas fisik (misalnya rute dari area parkir ke poli, ketersediaan kursi roda, serta kenyamanan ruang tunggu) dapat berkontribusi langsung terhadap kepuasan pasien. RSUD Khidmat Sehat Afiat (KiSA) Kota Depok merupakan rumah sakit daerah yang menyediakan berbagai layanan poliklinik spesialis, termasuk poliklinik ortopedi, dengan tren kunjungan yang meningkat pada beberapa tahun terakhir [4]. Peningkatan volume layanan dapat memengaruhi beban fasilitas dan proses layanan, sehingga evaluasi kepuasan pasien diperlukan sebagai dasar perbaikan berkelanjutan.

Observasi awal dan telaah kotak saran pada November 2024 menunjukkan adanya keluhan terkait jarak parkir yang relatif jauh dari lokasi poli, kesulitan identifikasi sidik jari pada sebagian pasien lanjut usia, serta variasi pengalaman saat interaksi dengan petugas [12]. Kondisi ini berpotensi berdampak lebih besar pada pasien ortopedi karena keterbatasan mobilisasi, sehingga perlu diukur secara sistematis untuk memetakan prioritas perbaikan.

Penelitian ini menggunakan kerangka *SERVQUAL* dari Parasuraman dkk. untuk menilai kualitas pelayanan melalui lima dimensi, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* [18]. Sejumlah studi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berkorelasi dengan tingkat kepuasan pasien BPJS di berbagai fasilitas kesehatan [6], [8]–[11], [16]. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan menganalisis tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan di Poli Klinik Ortopedi RSUD KiSA Kota Depok sebagai dasar rekomendasi peningkatan mutu pelayanan.

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain deskriptif kuantitatif dengan lokasi di Poli Klinik Ortopedi RSUD KiSA Kota Depok pada periode November 2024–April 2025. Populasi adalah pasien pengguna BPJS Kesehatan yang mendapatkan pelayanan rawat jalan ortopedi; sampel sebanyak 95 responden (usia  $\geq 17$  tahun) dipilih dengan *simple random sampling*. Instrumen penelitian berupa kuesioner berbasis *SERVQUAL* menggunakan skala *Likert* 4 poin pada setiap indikator, disertai observasi alur layanan (pendaftaran, proses konsultasi, serta fasilitas fisik). Skor total kepuasan dihitung dengan menjumlahkan seluruh item; kategorisasi puas/tidak puas ditentukan menggunakan *cut-off point* nilai *median* (23) karena distribusi skor total tidak berdistribusi normal (dibuktikan pada uji normalitas). Data dianalisis secara



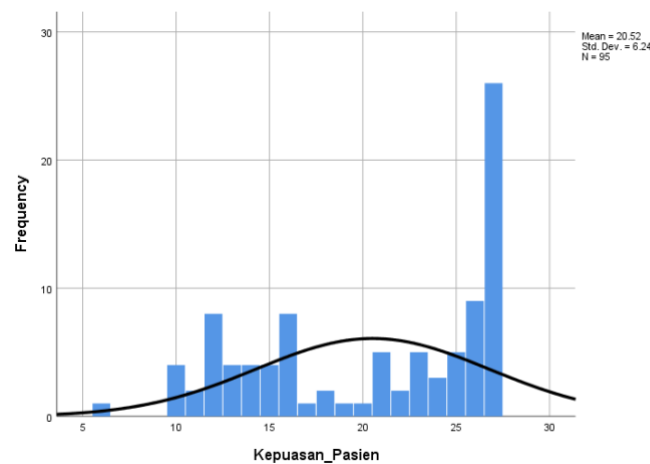
deskriptif (frekuensi dan persentase) menggunakan *SPSS* untuk menggambarkan tingkat kepuasan per indikator dan per dimensi.

### 3. HASIL DAN ANALISIS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan, tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan di Poli Klinik Ortopedi RSUD KiSA Kota Depok.

Tabel. 1 Hasil Kepuasan Pasien BPJS di Poli Klinik Ortopedi RSUD KiSA Kota Depok .

<b>Kepuasan Pasien</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Puas	52	55%
Tidak Puas	43	45%
Total	95	100%



**Gambar 2.** Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas menunjukkan nilai signifikansi *Kolmogorov–Smirnov* dan *Shapiro–Wilk* masing-masing  $p\text{-value} = 0,000$  ( $p < 0,05$ ), sehingga skor total kepuasan tidak berdistribusi normal. Karena itu, penentuan kategori puas/tidak puas menggunakan *cut-off point median* (23) agar klasifikasi lebih robust terhadap sebaran data. Secara agregat, 55% responden menyatakan puas terhadap layanan poli ortopedi dan 45% tidak puas. Pada dimensi per dimensi:

1. Bukti fisik (*tangible*): Rata-rata kepuasan 73%. Indikator “ketersediaan lahan parkir” menunjukkan 80% responden puas, namun masukan pasien menyoroti jarak/rute dari area parkir ke poli yang masih dirasakan jauh. Pada pasien ortopedi dengan keterbatasan mobilisasi, jarak ini dapat meningkatkan beban berjalan, memperberat nyeri, dan menurunkan persepsi kenyamanan; karena itu perbaikan akses (penataan rute, titik antar-jemput dekat poli, penunjuk arah) menjadi prioritas. Kepuasan terendah muncul pada kenyamanan ruang poli dan ketersediaan kursi roda (masing-masing 68% puas), menandakan perlunya penataan ruang tunggu, kecukupan alat bantu, serta pemeliharaan kursi roda secara rutin.
2. Kehandalan (*reliability*): Rata-rata kepuasan 80%, dengan dua indikator menonjol: diagnosis terbukti akurat (82%) dan kecepatan–ketepatan dokter dalam menegakkan diagnosis (82%). Ketidakpuasan paling tinggi muncul pada persepsi “perawat yang terpercaya” (25% tidak puas), menandakan tantangan dalam membangun trust melalui konsistensi komunikasi, kejelasan tindakan, dan kontinuitas asuhan.



3. Daya tanggap (*responsiveness*): Rata-rata kepuasan 75%. Pendaftaran pasien BPJS dinilai jelas dan cepat (80% puas), menunjukkan keefektifan sistem antrian dan opsi daring. Ketidakpuasan tertinggi terjadi pada “proses konsultasi yang lapang” (31% tidak puas), mencerminkan keterbatasan waktu konsultasi dan kebutuhan penjadwalan yang lebih adaptif terhadap kompleksitas kasus.
4. Jaminan (*assurance*): Rata-rata kepuasan 73%. Dokter dinilai mampu meyakinkan pasien (78% puas), menegaskan kompetensi dan kredibilitas klinis. Ketidakpuasan tertinggi muncul pada “perawat memiliki pengetahuan baik menangani keluhan pasien BPJS” (29% tidak puas), menguatkan sinyal perlunya penguatan kompetensi komunikasi dan penanganan keluhan di lini keperawatan.
5. Empati (*empathy*): Rata-rata kepuasan 79%, tertinggi di antara semua dimensi. Indikator “dokter mengingat kondisi pasien saat kembali berkonsultasi” mencapai 83% puas, menggambarkan kontinuitas relasi klinis yang bermakna. Ketidakpuasan tertinggi adalah waktu dokter untuk mendengarkan keluhan (26% tidak puas), menegaskan kembali isu waktu konsultasi dan beban layanan.

Secara keseluruhan, pola data menunjukkan kekuatan layanan pada kompetensi klinis dokter (akurat, cepat, meyakinkan) dan relasi empatik, serta tantangan pada kesiapan fasilitas fisik dan kualitas interaksi keperawatan di aspek pengetahuan–penanganan keluhan.

#### 4. KESIMPULAN

Kepuasan pasien pengguna BPJS di Poli Klinik Ortopedi RSUD KiSA berada pada 55%, dengan kekuatan utama pada dimensi kehandalan (akurasi dan kecepatan diagnosis) serta empati (kontinuitas relasi klinis dokter). Ketidakpuasan paling menonjol muncul pada dimensi bukti fisik (kenyamanan ruang, kursi roda, akses parkir) dan aspek jaminan/daya tanggap yang melibatkan lini keperawatan dan waktu konsultasi. Perbaikan mutu yang terfokus pada penataan fasilitas, penguatan komunikasi keperawatan, dan manajemen alur konsultasi berpotensi meningkatkan kepuasan secara bermakna dalam periode implementasi yang realistis.

#### REFERENSI

- [1] BPJS Kesehatan, “Peraturan BPJS Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan,” 2023.
- [2] Kementerian Kesehatan RI, “Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2019 tentang Perizinan Rumah Sakit,” 2019.
- [3] Kementerian Kesehatan RI, “Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit,” 2020.
- [4] RSUD KiSA Depok, “Buku Profil RSUD Khidmat Sehat Afiat Kota Depok Tahun 2022,” 2022.
- [5] R. N. Amalina, V. Gisely, M. E. Puspitaloka, and V. Erna, “Analisis kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan rawat jalan di RSUD Kota Bogor,” *Journal of Hospital Management*, vol. 4, no. 2, 2021.
- [6] R. Yanuarti, E. Oktavidiati, H. Febriawati, and O. Oktarianita, “Tingkat kepuasan pasien BPJS dan pasien umum,” *Jurnal Kesmas Asclepius*, vol. 3, no. 1, 2021.
- [7] O. P. All et al., “Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Puskesmas Suka Makmur,” *Jurnal Ners Nurul Hasanah*, vol. 8, no. 2, pp. 49–58, 2020.
- [8] M. Anzar, S. Sudirman, and A. D. Saputra, “Hubungan mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Mabelopura,” 2022.
- [9] T. Awalinda, J. Ake, and M. Consolatrix da Silva, “Tingkat kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas,” 2019.
- [10] N. K. Astuti and W. Kundarto, “Analisis kepuasan pasien BPJS rawat jalan terhadap pelayanan instalasi farmasi rumah sakit,” *JPSCR*, 2018.
- [11] Y. Yusra, “Hubungan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS,” *Jurnal SAGO Gizi dan Kesehatan*, vol. 1, no. 2, 2020.



- 
- [12] L. W. Mawo, N. Faidah, and N. K. A. Mirayanti, “Kepuasan pasien BPJS terhadap penggunaan sidik jari di poli klinik spesialis jantung,” 2025.
- [13] K. M. Ramadhani, “Analisis tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan di RSUD Imelda Pekerja Indonesia Medan tahun 2019,” 2021.
- [14] Kementerian Kesehatan RI, “Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien,” 2017.
- [15] Kementerian Kesehatan RI, “Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2022 tentang Akreditasi Puskesmas, Klinik, Laboratorium Kesehatan, UTD, Tempat Praktik Mandiri Dokter/Dokter Gigi, dan Rumah Sakit,” 2022.
- [16] V. O. All et al., “Perbedaan tingkat kepuasan pasien BPJS dan non-BPJS di RSUD Tobelo,” *E-Journal Keperawatan*, vol. 7, no. 1, pp. 1–8, 2019.
- [17] I. Sina et al., “Description of orthopedic cases in outpatients at Harapan Sehat Hospital in 2022,” vol. 23, no. 2, pp. 71–77, 2024.
- [18] A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, and L. L. Berry, “SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality,” *Journal of Retailing*, vol. 64, no. 1, pp. 12–40, 1988.