

Overview of Patient Knowledge Regarding the BPJS Service Flow at the Puri Raharja Hospital Emergency Room

Luh Putu Candraswari¹, Ni Wayan Suniyadewi², Ni Nyoman Meryadi³

^{1,2,3} Program Studi Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan Program Diploma Tiga, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Wira Medika Bali Jl. Kecak No.9A, Tonja, Kec. Denpasar Utara, Kota Denpasar, Provinsi Bali
luhputucandra03@gmail.com

Keywords:

service flow,
emergency department,
patient knowledge

ABSTRACT

The problem in this study is the high volume of non-gawat darurat (non-emergency) visits by BPJS patients (23.18%) at the ED of Puri Raharja General Hospital, which burdens the healthcare system, presumably due to a lack of patient knowledge. The objective of this study was to describe the state of patient knowledge concerning the BPJS service flow at the ED. This study employed a descriptive quantitative method with a purposive sampling technique on 92 non-emergency BPJS patient respondents. Data were collected via a questionnaire and analyzed using univariate analysis. The results showed that the majority of respondents were young adults (17-25 years) who chose the ED for its perceived speed of service. Patient knowledge was found to be partial; they understood the administrative registration but lacked understanding of emergency criteria and referral rules, placing most in the 'sufficient' knowledge category. In conclusion, the high rate of non-emergency visits is a systemic issue resulting from incomplete knowledge, where patient decisions are based more on convenience than on an understanding of regulations. Proactive education from the hospital and the strengthening of the role of the Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) by BPJS are recommended.

Kata Kunci

alur pelayanan bpjs,
pengetahuan pasien,
unit gawat darurat.

ABSTRAK

Permasalahan dalam penelitian ini adalah tingginya kunjungan pasien BPJS *non-gawat darurat* (23,18%) di UGD RSU Puri Raharja yang membebani sistem pelayanan, diduga akibat kurangnya pengetahuan pasien. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran pengetahuan pasien tentang alur pelayanan BPJS di UGD. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan teknik *purposive sampling* terhadap 92 responden pasien BPJS *non-emergency*. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis secara *univariat*. Hasil menunjukkan mayoritas responden adalah usia muda (17-25 tahun) yang memilih UGD karena persepsi layanan cepat. Pengetahuan pasien ditemukan bersifat parsial; mereka memahami pendaftaran administratif namun kurang memahami kriteria gawat darurat dan aturan rujukan, sehingga mayoritas berada pada kategori pengetahuan 'cukup'. Kesimpulannya, tingginya kunjungan *non-emergency* merupakan masalah sistemik akibat pengetahuan yang tidak komprehensif, di mana keputusan pasien lebih didasari faktor kemudahan daripada pemahaman aturan. Disarankan adanya edukasi proaktif dari rumah sakit dan penguatan peran Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) oleh BPJS.

Korespondensi Penulis:

Luh Putu Candraswari,
Program Studi Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan
Program Diploma Tiga, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan
Wira Medika Bali,
Jl. Kecak No.9A, Tonja, Kec. Denpasar Utara, Kota
Denpasar, Provinsi Bali
Telepon : 082145422181
Email: luhputucandra03@gmail.com

Submitted : 14-09-2025; Accepted : 20-12-2025;
Published : 25-12-2025

1. PENDAHULUAN

Rumah Sakit Umum (RSU) memiliki peran penting dalam sistem pelayanan kesehatan di Indonesia sebagai fasilitas rujukan utama untuk pasien dalam kondisi *emergency* maupun *non-emergency*. Salah satu layanan yang paling sering digunakan adalah Unit Gawat Darurat (UGD), yang menjadi pintu masuk utama penanganan pasien dengan kondisi yang membutuhkan perhatian segera [1]. Keberadaan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan semakin memperluas akses masyarakat terhadap pelayanan di rumah sakit, termasuk layanan UGD. Namun, permasalahan yang muncul adalah tingginya angka kunjungan pasien BPJS dengan kondisi non-gawat darurat ke UGD, yang menambah beban pelayanan dan berpotensi menurunkan kualitas penanganan pasien gawat darurat [2].

Data RSU Puri Raharja periode 17 November–1 Desember 2024 mencatat 1.169 kunjungan UGD, dengan 23,18% pasien BPJS non-emergency dan 76,81% pasien emergency. Angka tersebut menunjukkan adanya ketidaksesuaian fungsi UGD sebagai layanan penanganan darurat, karena sebagian pasien yang tidak membutuhkan pelayanan segera memilih jalur UGD. Kondisi ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yang menemukan masih rendahnya pengetahuan masyarakat mengenai perbedaan kondisi gawat darurat dan non-gawat darurat dalam kerangka JKN [3].

Berbagai penelitian terdahulu telah membahas aspek kualitas layanan dan kepuasan pasien. Pujiana & Soeripto menegaskan bahwa kecepatan layanan dan sikap tenaga medis di IGD sangat memengaruhi kepuasan pasien [4], sementara Hasibuan menekankan pentingnya komunikasi dan fasilitas dalam membentuk persepsi mutu pelayanan di puskesmas [5]. Frizanggi dkk. menunjukkan bahwa masyarakat masih kesulitan membedakan kondisi gawat darurat dengan non-gawat darurat [6]. Penelitian lain juga menyoroti bahwa literasi kesehatan peserta JKN berpengaruh terhadap pemanfaatan layanan di FKTP [7].

Penelitian ini berfokus untuk menggambarkan pengetahuan pasien tentang alur pelayanan BPJS di UGD RSU Puri Raharja, yang membedakannya dari studi terdahulu yang lebih menekankan pada kualitas layanan atau persepsi pasien. Dengan rancangan deskriptif kuantitatif, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik dan praktis dalam peningkatan mutu pelayanan, penguatan literasi kesehatan pasien, serta mendukung kebijakan rumah sakit dalam mengoptimalkan fungsi UGD sesuai perannya.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan rancangan deskriptif kuantitatif untuk menggambarkan pengetahuan pasien tentang alur pelayanan BPJS di Unit Gawat Darurat (UGD) RSU Puri Raharja. Penelitian dilaksanakan pada bulan Februari–Maret 2025 di area pendaftaran UGD RSU Puri Raharja. Pendekatan ini dipilih karena mampu menyajikan gambaran tingkat pengetahuan secara terukur melalui distribusi frekuensi dan persentase.

2.1 Populasi dan Sampel

Populasi penelitian adalah seluruh pasien yang berkunjung ke UGD RSU Puri Raharja pada periode 17 November–01 Desember 2024 dengan jumlah 1.169 orang. Kriteria inklusi adalah pasien BPJS non-emergency yang bersedia menjadi responden, sedangkan kriteria eksklusi adalah pasien yang tidak membawa identitas atau menolak ikut serta. Penentuan ukuran sampel menggunakan rumus Slovin dengan taraf kesalahan 10%.

Rumus Slovin digunakan sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2} \quad (1)$$

Keterangan:

- n = jumlah sampel
- N = jumlah populasi
- e = tingkat kesalahan (0,1)

Dengan memasukkan data:

$$n = \frac{1169}{1+1169(0,1)^2} = 92,1 \approx 92 \quad (2)$$

Sehingga jumlah sampel yang digunakan adalah 92 responden.

2.2 Teknik Sampling

Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah non-probability purposive sampling, yaitu pemilihan responden berdasarkan pertimbangan tertentu sesuai kriteria inklusi.

2.3 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian berupa kuesioner tertutup dengan 10 pertanyaan, terdiri dari pertanyaan favourable dan unfavourable. Skala pengukuran menggunakan skala Likert dengan skor:

- “Ya” = 2
- “Tidak” = 1

Kategorisasi tingkat pengetahuan ditetapkan sebagai berikut:

Tabel 1. Kategori Tingkat Pengetahuan Pasien

Percentase (%)	Kategori
76 – 100	Pengetahuan Baik
56 – 75	Pengetahuan Cukup
≤ 55	Pengetahuan Kurang

2.4 Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui dua cara:

- **Kuesioner** – diberikan langsung kepada pasien/responden yang memenuhi kriteria.
- **Dokumentasi** – meliputi data kunjungan pasien ke UGD RSU Puri Raharja.

2.5 Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan secara univariat menggunakan distribusi frekuensi dan persentase, disajikan dalam bentuk tabel. Analisis ini bertujuan memberikan gambaran karakteristik responden serta tingkat pengetahuan pasien tentang alur pelayanan BPJS di UGD.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini menyajikan temuan penelitian yang diperoleh dari 92 responden pasien atau keluarga pasien pengguna layanan BPJS di UGD RSU Puri Raharja. Data dianalisis secara deskriptif untuk memberikan gambaran karakteristik responden serta tingkat pengetahuan mereka mengenai alur pelayanan BPJS di UGD. Hasil penelitian disajikan dalam bentuk tabel dan uraian deskriptif, kemudian dibahas dengan mengaitkan teori dan penelitian terdahulu agar diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif.

3.1 HASIL

Penelitian ini melibatkan 92 responden yang merupakan pasien atau keluarga pasien pengguna layanan BPJS di Unit Gawat Darurat (UGD) RSU Puri Raharja. Analisis dilakukan secara deskriptif untuk melihat karakteristik responden serta tingkat pengetahuan mereka mengenai alur pelayanan BPJS di UGD.

Tabel 2. Distribusi Karakteristik Responden (n=92)

Indikator	Kategori Dominan	Jumlah	Persentase (%)
Usia	17–25 tahun	53	57,6
Jenis Kelamin	Laki-laki	51	55,4
Pekerjaan	Karyawan swasta	36	39,1
Kelas BPJS	Kelas 2	39	42,4
FKTP	Puskesmas	56	60,9

Tabel 3. Tingkat Pengetahuan Pasien tentang Alur Pelayanan BPJS di UGD

Kategori Pengetahuan	Jumlah	Persentase (%)
Baik	34	37,0
Cukup	47	51,1
Kurang	11	11,9
Total	92	100

3.2 PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden berusia 17–25 tahun (57,6%), diikuti oleh kelompok usia 25–35 tahun (18,5%), sedangkan kelompok ≥ 50 tahun hanya menyumbang 10,9%. Dominasi usia muda ini menggambarkan kelompok yang cenderung praktis dalam mengambil keputusan, serta lebih akrab dengan akses informasi digital terkait prosedur layanan (Liu dkk., 2021). Faktor ini berimplikasi pada pemanfaatan UGD sebagai pilihan utama, meskipun kondisi tidak selalu bersifat gawat darurat. Distribusi jenis kelamin responden relatif seimbang (laki-laki 55,4% dan perempuan 44,6%), sehingga dapat dikatakan bahwa penggunaan UGD tidak dipengaruhi secara signifikan oleh gender. Dari sisi pekerjaan, karyawan swasta (39,1%) dan pelajar/mahasiswa (31,5%) mendominasi. Kelompok pekerja lebih cenderung memanfaatkan UGD karena keterbatasan waktu, sedangkan pelajar/mahasiswa mungkin responsif terhadap informasi kesehatan, tetapi masih kurang familiar dengan prosedur rujukan berjenjang (Meisartika & Safrianto, 2021). Kepesertaan BPJS responden paling banyak pada kelas 2 (42,4%) dan kelas 3 (32,6%), yang menunjukkan dominasi kelompok masyarakat menengah ke bawah. Kondisi ini relevan dengan penelitian Wulandari & Hidayat (2022) yang mengidentifikasi bahwa faktor ekonomi dan persepsi aksesibilitas sangat memengaruhi keputusan pasien memilih UGD ketimbang fasilitas tingkat pertama. Mayoritas responden juga menggunakan puskesmas sebagai FKTP (60,9%). Namun, sebagaimana diuraikan dalam studi Rahmawati & Sari (2021), literasi kesehatan peserta JKN dalam memanfaatkan layanan FKTP masih beragam dan berpengaruh terhadap pilihan layanan. Tingkat pengetahuan responden mengenai alur pelayanan BPJS di UGD secara umum tergolong cukup (51,1%), dengan sebagian lain baik (37,0%) dan kurang (11,9%). Temuan ini menandakan bahwa pemahaman pasien relatif baik pada aspek administratif, seperti alur pendaftaran dan hak kepesertaan, namun masih rendah pada kriteria medis kegawatdaruratan. (Kusuma Dewi et al., 2022) juga menemukan bahwa sebagian besar masyarakat masih kesulitan membedakan kondisi emergency dengan non-emergency. Kesenjangan ini dapat menjelaskan mengapa kunjungan nonemergency tetap tinggi di UGD. Selain itu, faktor pengalaman pelayanan turut memperkuat perilaku ini. Banyak pasien menilai pelayanan UGD berlangsung cepat, efisien, dan adil, dengan prioritas ditentukan oleh sistem triase, bukan status kepesertaan. Hal ini sesuai dengan temuan Pujiana & Soeripto (2017) bahwa kecepatan dan sikap tenaga medis sangat memengaruhi kepuasan pasien, serta Hasibuan (2018) yang menekankan pentingnya komunikasi dan fasilitas dalam persepsi kualitas layanan. Namun, komunikasi di RSU Puri Raharja menurut responden belum optimal. Penilaian terhadap penjelasan petugas, baik medis maupun administrasi, cenderung rendah. Kondisi ini sejalan dengan Mulyana (2018), yang menyatakan bahwa komunikasi yang kurang efektif akan membentuk persepsi negatif meski layanan klinis berjalan baik. Dari perspektif literasi kesehatan, pasien menunjukkan literasi fungsional (mengetahui prosedur pendaftaran), tetapi masih rendah dalam literasi kritis (memahami indikator klinis dan implikasi penjaminan). Hal ini sesuai dengan penelitian Rahmawati & Sari (2021) yang menemukan bahwa tingkat literasi kesehatan peserta JKN berhubungan erat dengan pemanfaatan layanan kesehatan. Dengan demikian, kelemahan sistem Luh Putu Candraswari, Ni Wayan Suniyadewi, Ni Gambaran Pengetahuan Pasien Tentang Alur Nyoman Meryadi JABJ, Vol. 11, No. 1, Maret 2022, 01-15 Pelayanan BPJS di UGD Rumah Sakit Umum Puri Raharja 6 komunikasi dan literasi kritis pasien menjadi akar permasalahan yang menyebabkan UGD sering dijadikan pilihan utama bahkan untuk kasus nonemergency.

4. KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa sebagian besar responden pengguna BPJS non-emergency di UGD RSU Puri Raharja adalah kelompok usia muda, terutama karyawan swasta dan pelajar/mahasiswa, dengan kepesertaan dominan BPJS kelas 2 serta FKTP puskesmas. Tingkat pengetahuan pasien mengenai alur pelayanan BPJS tergolong cukup: pemahaman administratif relatif baik, tetapi pemahaman terkait kriteria medis kegawatdaruratan masih rendah. Persepsi positif terhadap kecepatan dan keadilan layanan UGD, ditambah lemahnya komunikasi edukatif dari petugas, menjadi faktor yang memperkuat kunjungan pasien non-emergency ke UGD.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada STIKES Wira Medika Bali sebagai institusi pendidikan yang telah memberikan izin dalam pelaksanaan penelitian, serta kepada RSU Puri Raharja yang telah bersedia menjadi lokasi penelitian. Terima kasih juga disampaikan kepada pihak manajemen, tenaga medis, dan staf administrasi RSU Puri Raharja yang telah membantu dalam pengumpulan data. Penulis menghargai dukungan semua responden yang dengan sukarela meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner penelitian ini. Ucapan terima kasih juga ditujukan kepada dosen pembimbing, rekan sejawat, serta keluarga yang senantiasa memberikan motivasi dan dukungan selama proses penelitian hingga penulisan manuskrip ini.

REFERENSI

- [1] S. Alnasser, M. Alharbi, A. AAlbrahim, A. Aal Ibrahim, O. Kentab, W. Alassaf, and M. Aljahany, “Analysis of emergency department use by non-urgent patients and their visit characteristics at an academic center,” *Int. J. Gen. Med.*, vol. 16, pp. 221–232, 2023, doi: 10.2147/IJGM.S391126.
- [2] N. F. Amin, S. Garancang, and K. Abunawas, “Konsep umum populasi dan sampel dalam penelitian,” *Jurnal Pilar: Jurnal Kajian Islam Kontemporer*, pp. 19–25, 2023.
- [3] A. Arifin, “Hubungan persepsi tentang kualitas pelayanan dengan minat berkunjung masyarakat di instalasi gawat darurat (IGD) RSUD Ratu Zalecha Martapura,” *J. Kesehat. Masy.*, vol. 20, no. 2, pp. 119–125, 2019.
- [4] T. Y. Fatmawati, A. Ariyanto, and D. A. Putri, “PKM kelompok Dasawisma di Kelurahan Kenali Asam Bawah,” *J. Abdimas Kesehatan (JAK)*, vol. 2, no. 2, pp. 145–150, 2020, doi: 10.36565/jak.v2i2.115.
- [5] A. Frizanggi, S. Budi, and Y. Lestari, “Tingkat pengetahuan masyarakat tentang kriteria pasien gawat darurat pada era JKN di Kota Tangerang Selatan,” *J. Medika Hutama*, vol. 2, no. 1, 2020.
- [6] M. Hasibuan, “Persepsi masyarakat terhadap pelayanan di Puskesmas Manggeng Aceh Barat Daya,” *J. Kesehat. Masy.*, vol. 21, no. 1, pp. 75–80, 2018.
- [7] S. Hayani, A. Wahyudi, and C. Zaman, “Analisis kepuasan pelayanan pasien di pendaftaran unit gawat darurat rumah sakit,” *J. Adm. Manaj.*, vol. 10, no. 1, pp. 1–10, 2025, doi: 10.36729/jam.v10i1.1327.
- [8] E. Hendarta, P. Soewondo, and H. Tanto, “Kunjungan pasien instalasi gawat darurat pasca pandemi COVID-19: Studi kasus Rumah Sakit Premier Surabaya,” *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, vol. 7, no. 10, pp. 1–12, 2022, doi: 10.36418/syntax-literate.v7i10.13309.
- [9] Jumianur, Rusdi, and I. Maria, “Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS di instalasi gawat darurat RSD Idaman Banjarbaru,” *J. Intan Hosp. Adm.*, vol. 1, no. 1, pp. 27–34, 2024.
- [10] Karya Medika, “Prosedur pelayanan BPJS,” 2024.
- [11] K. Kornelis, E. Purwanda, and A. S. Rahmi, “Hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien di rumah sakit,” *JASMIEN*, vol. 5, no. 1, p. 58, 2024.
- [12] Y. Liu et al., “Hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien di rumah sakit,” *JASMIEN*, vol. 5, no. 1, p. 58, 2021.
- [13] N. K. Malhotra, *Marketing Research: An Applied Orientation*, 7th ed. New Jersey: Pearson Prentice Hall, 2016.
- [14] R. Meisartika and R. Safrianto, “Pekerjaan dan nilai sosial individu,” *JASMIEN*, vol. 5, no. 1, p. 58, 2021.
- [15] M. Mulyana, “Analisis pengaruh komunikasi antara tenaga medis dan pasien terhadap persepsi pasien di rumah sakit,” *J. Komunikasi Kesehatan*, vol. 22, no. 3, pp. 100–110, 2018.
- [16] Republik Indonesia, *Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan*, 2018.
- [17] T. Pons, V. Fuster, and A. Hernández, “Patient experience in healthcare services: A study in Spain,” *J. Healthc. Serv.*, vol. 36, no. 4, pp. 400–411, 2020.
- [18] D. Rahmawati and P. Sari, “Tingkat literasi kesehatan peserta JKN dan pengaruhnya terhadap pemanfaatan pelayanan di fasilitas kesehatan tingkat pertama,” *J. Adm. Kesehat. Indones.*, vol. 9, no. 2, pp. 112–120, 2021, doi: 10.20473/jaki.v9i2.2021.
- [19] Kusuma Dewi, A., Rahmad Hidayat, A., & Agung Ngurah Putra Pradnyantara, I. G. (2022). Analisis Kelengkapan Pengisian Rekam Medis Gawat Darurat Berdasarkan Standar Nasional Akreditasi Rumah Sakit Edisi 1.1 Di Rumah Sakit Umum Queen Latifa. *Jurnal Permata Indonesia*, 13(2), 126–135. <https://doi.org/10.59737/jpi.v13i2.171>