



**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN
DENGAN KEPUASAN PASIEN PESERTA BPJS DI RUANG
RAWAT INAP RSI MUHAMMADIYAH KENDAL**

Manuscript

Oleh :

Siti Surwanti

NIM : G2A216098

**PROGRAM STUDI NERS TAHAP AKADEMIK
FAKULTAS ILMU KEPERAWATAN DAN KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SEMARANG**

2018

PERNYATAAN PERSETUJUAN

Manuscript dengan judul

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN
DENGAN KEPUASAN PASIEN PESERTA BPJS DI RUANG
RAWAT INAP RSI MUHAMMADIYAH KENDAL**

Telah diperiksa dan disetujui untuk dipublikasikan

Semarang, Maret 2018

Pembimbing I



Dr. Edy Wuryanto, S.Kp, M. Kep

Pembimbing II



Ns. Arief Yanto, S.kep, M.Kep

Hubungan antara Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Ruang Rawat Inap RSI Muhammadiyah Kendal

Siti Surwanti¹, Dr. Edy Wuryanto, S.Kp, M. Kep²,Ns., Arief Yanto,S.Kep, M.Kep³

Abstrak

Kualitas pelayanan keperawatan sangat berhubungan erat dengan kepuasan pasien karena dari cara perawat memberikan pelayanan keperawatan akan berdampak langsung terhadap pasien. Kualitas pelayanan keperawatan yang baik berarti pasien mendapat layanan yang cepat, diagnosis dan terapi yang meliputi bentuk fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Rumah sakit Islam Muhammadiyah Kendal adalah rumah sakit yang melayani BPJS, sehingga perlu dilakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien BPJS di rawat inap. Penelitian dilakukan pada bulan Desember 2017 sampai dengan Januari 2018. Populasi yang diteliti adalah pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang di rawat inap di Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Kendal. Penelitian ini menggunakan desain penelitian Analitik. Variabel independen adalah Pelayanan Keperawatan dan variabel dependen adalah kepuasan pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Sampel yang diambil menggunakan teknik *Proportional Stratified Random Sampling* didapatkan 166 pasien di Instalasi Rawat Inap RSI Muhammadiyah Kendal. Instrumen penelitian menggunakan lembar kuesioner. Data dianalisis menggunakan uji statistik *Chi Square* dengan tingkat kemaknaan $p Value \leq 0,05$. Hasil penelitian menunjukkan dari 166 responden menyatakan bahwa sebanyak 158 (95,2%) responden puas terhadap pelayanan keperawatan dan 8 (4,8 %) responden tidak puas. Hasil uji statistik *Chi Square* ($p Value = 0,000$) menyatakan ada hubungan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien BPJS di Rawat Inap Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Kendal.

Kata kunci : Pelayanan keperawatan, pasien BPJS, kepuasan pasien BPJS

¹ .mahasiswa program s1 keperawatan fikkes unimus.

² Dosen keperawatan fikkes unimus

³ Dosen keperawatan fikkes unimus

Relationship between Nursing Quality Service with Patient Satisfaction of BPJS Participants in Inpatient Room of RSI Muhammadiyah Kendal

Abstrak

The quality of nursing services is closely related to patient satisfaction because of the way nurses provide nursing services will have a direct impact on patients. A good quality of nursing care means patients receive prompt service, diagnosis and therapy that includes physical form, reliability, responsiveness, assurance and empathy. Muhammadiyah Kendal Islamic Hospital is a hospital that serves BPJS, so it is necessary to evaluate the quality of nursing service with patient satisfaction BPJS in hospitalization. The study was conducted in December 2017 until January 2018. The population studied was the patient of the Social Security Administering Body who was hospitalized at Muhammadiyah Islam Hospital Kendal. This research uses Analytic research design. The independent variable is the Nursing Service and the dependent variable is patient satisfaction of the Social Security Administering Body. Samples taken using Proportional Stratified Random Sampling technique obtained 166 patients at Inpatient Installation of RSI Muhammadiyah Kendal. The research instrument used questionnaire sheet. Data were analyzed using Chi Square statistic test with significance level $p \text{ Value} \leq 0,05$. The results showed that from 166 respondents stated that as many as 158 (95.2%) respondents were satisfied with nursing service and 8 (4.8%) respondents were not satisfied. Chi Square statistical test results states ($p \text{ Value} = 0,000$) there is a relationship between the quality of nursing service with patient satisfaction BPJS at Inpatient Muhammadiyah Islam Hospital Kendal.

Keywords: Nursing service, BPJS patient, patient satisfaction BPJS

PENDAHULUAN

Kepuasan adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan di penuhi. Kepuasan pasien merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Keperawatan merupakan suatu profesi yang difokuskan pada perawatan individu, keluarga, dan komunitas dalam mencapai, memelihara, dan menyembuhkan kesehatan yang optimal dan berfungsi.

Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas) adalah program bantuan sosial untuk pelayanan kesehatan bagi masyarakat miskin dan tidak mampu yang diselenggarakan secara nasional, agar terjadi subsidi silang dalam rangka mewujudkan pelayanan kesehatan yang menyeluruh bagi masyarakat miskin. Pasien BPJS adalah semua penduduk Indonesia wajib menjadi peserta jaminan kesehatan yang di kelola oleh BPJS termasuk orang asing yang telah bekerja paling singkat enam bulan di Indonesia dan telah membayar iuran.

Kualitas pelayanan keperawatan yang baik berarti pasien mendapat layanan yang cepat, diagnosis dan terapi yang tepat, keramah tamahan yang cukup, pelayanan administrasi yang cepat dan biaya yang terjangkau. Sedangkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien tersebut adalah adanya bukti fisik dari rumah sakit, kehandalan, daya tanggap, empati dan jaminan dari petugas kesehatan dalam hal ini dalam bidang keperawatan.

Kepuasan dinilai dari pelayanan Rumah sakit dan para tenaga medis yang menjadi subyeknya. Tingkat kepuasan pasien yang akurat sangat dibutuhkan dalam upaya peningkatan mutu layanan kesehatan. Pengukuran tingkat kepuasan pasien perlu dilakukan secara berkala, teratur, akurat, dan berkesinambungan. Sebagai salah satu Rumah Sakit terbesar di Kendal, RSI juga mempunyai peranan yang besar dalam mensukseskan program BPJS. Jumlah pengguna layanan BPJS di RSI Kendal sampai dengan akhir tahun 2016 adalah 8.036 jiwa, yang terdiri dari rawat inap umum sebanyak 3.375 jiwa dan pengguna BPJS sebanyak 4.661 jiwa

METODE

Jenis penelitian yang di gunakan adalah adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan bentuk penelitaian survey analitik. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah pasien peserta BPJS rawat inap di RSI Muhammadiyah Kendal sebanyak 166 responden. Cara pengambilan sampel yang di gunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan *Proportional Stratified Random Sampling* sehingga jumlah sampel menjadi 166 responden. Penelitian yang dilakukan di RSI Muhammadiyah Kendal. Alat pengumpul data adalah dengan lembar kuasioner yang di bagikan kepada pasien BPJS. Proses penelitian berlangsung dari bulan Mei 2017-Maret 2018. Data dianalisis secara univariat dan bivariate (dengan uji validitas dan uji reabilitas).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik responden lebih di dominasi pada Laki-laki sebanyak 87 responden (52,4 %), umur > dari 25 tahun sebanyak 153 responden (92,2 %), pekerjaan lebih di dominasi pada pegawai swasta sebanyak 105 responden (63,3 %). Jumlah responden dalam penelitian ini adalah sebanyak 166 pasien peserta BPJS yang di rawat inap di RSI Muhammadiyah Kendal.

Tabel 1

Karakteristik responden Pasien Peserta BPJS Di Rawat Inap RSI Muhammadiyah Kendal.

Indikator	frekuensi	persentase
Jenis kelamin		
- Laki-laki	87	52,4
- Perempuan	79	47,6
Umur		
- < 25 tahun	13	7,8
- > 24 tahun	153	92,2
Pendidikan		
- Tidak tamat sma	129	77,7
- Tamat sma	37	23,3
Pekerjaan		
- PNS	6	3,6
- Pegawai pemerintah non PN	1	0,6
- Pegawai swasta	105	63,3
- Tidak bekerja	54	32,5

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien peserta BPJS di Instalasi Rawat Inap RSI Muhammadiyah Kendal.

Tabel 2
Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Keperawatan Pada Responden Di RSI Muhammadiyah Kendal, Tahun 2017

Indikator	frekuensi	persentase
Bentuk fisik		
- Baik	160	96,4
- Tidak Baik	6	3,6
Kehandalan		
- Baik	159	95,8
- Tidak Baik	7	4,2
Daya tanggap		
- Baik	162	97,6
- Tidak Baik	4	2,4
Jaminan		
- Baik	160	96,4
- Tidak Baik	6	3,6
Empati		
- Baik	160	96,4
- Tidak Baik	6	3,6

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden pada tingkat kepuasan pasien lebih di dominasi oleh responden persepsi puas dan responden terkecil mempunyai persepsi yang tidak puas

Tabel 3
Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Responden Di RSI Muhammadiyah Kendal, Tahun 2017

kepuasan pasien	frekuensi	persentase
Puas	158	95,2
Tidak Puas	8	4,8
total	166	100

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hubungan kualitas pelayanan kehandalan dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap RSI Muhammadiyah Kendal

Tabel 4
Distribusi Frekuensi Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan
Pasien Peserta BPJS Di Instalasi Rawat Inap RSI Muhammadiyah Kendal Tahun
2017

Indikator	Koefisiensi	<i>P value</i>
Bentuk Fisik		0,00
- Baik	96,4	
- Tidak baik	3,6	
kehandalan		0,00
- Baik	96,4	
- Tidak baik	3,6	
daya tanggap		0,00
- Baik	95,6	
- Tidak baik	2,4	
Jaminan		0,00
- Baik	96,4	
- Tidak baik	3,6	
Empati		0,00
- Baik	96,3	
- Tidak baik	3,7	

PEMBAHASAN

Pada hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden peserta BPJS Kesehatan menilai kualitas pelayanan bukti fisik di dominasi pada kategori baik, daripada responden yang menilai kualitas pelayanan kehandalan pada kategori tidak baik. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden peserta BPJS Kesehatan menilai kualitas pelayanan kehandalan pada kategori baik, sedangkan responden yang menilai kualitas pelayanan kehandalan pada kategori tidak baik. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden peserta BPJS Kesehatan menilai kualitas pelayanan daya tanggap pada kategori baik, sedangkan terkecil responden yang menilai kualitas pelayanan daya tanggap pada kategori tidak baik. Pada hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden peserta BPJS Kesehatan menilai kualitas pelayanan jaminan di dominasi kategori baik, sedangkan yang terkecil responden yang menilai kualitas pelayanan jaminan pada kategori tidak baik. Pada hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar di dominasi responden peserta BPJS Kesehatan menilai kualitas pelayanan empati pada kategori baik.

Pada hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar di dominasi responden peserta BPJS Kesehatan menyatakan kepuasan pasien berada pada kategori puas, sedangkan responden yang menyatakan kepuasan pasien berada pada kategori tidak puas lebih sedikit.

Pada hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar di dominasi oleh responden peserta BPJS Kesehatan yang menilai kualitas pelayanan keperawatan pada kategori baik, memiliki kepuasan pada kategori tidak puas lebih sedikit. Sedangkan responden yang menilai kualitas pelayanan keperawatan pada kategori baik lebih mendominasi, memiliki kepuasan pada kategori tidak puas lebih sedikit responden.

KESIMPULAN

Hasil penelitian yang dilakukan pada pasien tentang kualitas pelayanan keperawatan pada pasien peserta BPJS di rawat inap RSI Muhammadiyah Kendal. Sebagaimana dari responden pasien BPJS menyatakan puas terhadap kualitas pelayanan keperawatan. Dalam kualitas pelayanan keperawatan lebih di dominasi pada daya tanggap petugas keperawatan, sedangkan empati mempunyai nilai yang lebih sedikit dari 166 responden terdapat 158 responden yang menyatakan puas dalam menilai kualitas pelayanan keperawatan.

Dari hasil penelitian di dapatkan ada hubungan antara kualitas pelayanan bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, empati dan jaminan dengan kepuasan pasien peserta BPJS di Instalasi Rawat Inap RSI Muhammadiyah Kendal.

SARAN

Hasil penelitian diharapkan adanya peningkatan kinerja bidang keperawatan dengan berbagai cara seperti pelatihan-pelatihan yang dapat membuat *attention* (perhatian) perawat terhadap pasien akan lebih meningkat lagi. Meningkatkan pelayanan keperawatan dalam hal empati sehingga pasien akan lebih puas lagi karena merasa di lindungi dan di perhatikan oleh tenaga kesehatan terutama perawat. Hasil penelitian

ini dapat menjadi program pengembangan ilmu keperawatan dalam mata kuliah komunitas.

Mengingat hasil penelitian ini sangat bermakna terhadap perubahan perilaku tenaga kesehatan dan kepuasan pasien BPJS tentang kualitas pelayanan keperawatan di rawat inap RSI Muhammadiyah Kendal , sehingga peneliti menyarankan untuk tenaga medis untuk lebih meningkatkan kinerja pelayanan kesehatan dan untuk pihak rumah sakit sendiri lebih meningkatkan lagi dalam pelatihan atau seminar dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan terhadap pasien BPJS. Dengan pelayanan yang lebih baik dan ketrampilan tenaga kesehatan yang lebih baik diharapkan minat pasien untuk rawat inap khususnya pasien BPJS lebih banyak, serta dapat menghilangkan persepsi yang tidak baik terhadap pelayanan pasien BPJS. Diharapkan adanya tindak lanjut untuk melakukan penelitian dengan menggunakan metode dan variable yang berbeda sehingga dapat menghasilkan penelitian lebih baik.

KEPUSTAKAAN

- Agus Diman Syaputra. (2015). *Hubungan Mutu Pelayanan Bpjs Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap Kelas Ii Rumah Sakit Umum Daerah Sekayu Tahun 2015*. Akademi Keperawatan Pemerintah Kabupaten Musi Banyuasin
- Albert Kurniawan, SE,(2008), *Belajar Mudah untuk SPSS Pemula*, penerbit C.V, Andi, Yogyakarta .
- Buku Panduan Penulisan dan Bimbingan Skripsi*. Program sI keperawatan FIKKES UNIMUS : tidak di publikasikan.
- CarolineMPHutabarAt, 2013, *Kepuasan Pasien Pengguna Kartu Jakarta Sehat di Unit Rawat Jalan RSU UKI*, Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia.
- Departemen Kesehatan RI. *UU RI No. 23 Th 1992 tentang kesehatan*, Jakarta .
- Departemen Kesehatan. (2012). *Peraturan Permenkes RI No. 40 tahun 2012 tentang pedoman pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Masyarakat*,
- Drs. Sunaryo, M.Kes.(2002). *Psikologi Untuk Keperawatan*. Buku Kedokteran Egc. Jakarta .

- Edi Anggoro (2016), *Perbedaan Tingkat Kepuasan Tentang Pelayanan Keperawatan Antara Pasien BPJS dan Non BPJS di RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan*, Program Studi Ners STIKES Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan.
- Irawan Soehartono.(2012). *Metode Penelitian Social*. PT Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Jonathan Sarwono. (2010). *Pintar Menulis Karya Ilmiah*.CV Andi Offset.
- Lohafri Tanan, 2013, *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Bara Permai Kota Palopo*, FKM Unhas.
- Notoatmodjo, S. (2012).*Metodologi Penelitian Kesehatan* . Rineka Cipta.Jakarta.
- Nursalam, 2008, *Konsep dan Penerapan Metodologi Keperawatan Penelitian Ilmu Keperawatan*, Salemba Medika, Jakarta
- Nursalam.(2001). *Proses Dan Dokumentasi Keperawatan Konsep Dan Praktek*,.Salemba. Medika, Jakarta.
- Nursalam. (2002). *Manajemen Keperawatan Plikasi Dalam Praktek Keperawatan Professional*, Edisi Pertama. Salemba Medika. Jakarta .
- Pohan Imbolo S. (2006). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Buku Kedokteran Jakarta. EGC.
- Rahmi Wahyuni (2015), *Gambaran kepuasan peserta BPJS kesehatan terhadap pelayanan kesehatan rawat jalan di RS palang merah Indonesia bogor*, Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia.
- Sugiyono, (2015).*Metode Penelitian Pendidikan*.Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono, (2015). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Sukmadinata, N.S. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Thomas S. Kaihatu. (2007).*Manajemen Komplain*.CV Andi Offset.Yogyakarta.
- Tungkagi Caroline Easter (2017), *Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Inap Di Ruang Hana Rsu Pancaran Kasih Gmim Manado*,Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Sam Ratulangi.

