

## **HUBUNGAN PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT INAP**

*Relationship Of Nursing Services With Patient Satisfaction BPJS Inspired*

**DESRI MERIAHTA BR GIRSANG<sup>1</sup>, AGUNG WAHYUDI<sup>2</sup>**

**<sup>1,2</sup>INSTITUT KESEHATAN MEDISTRA LUBUK PAKAM**

Jl. Sudirman No.38 Lubuk Pakam Kec.Lubuk Pakam Kab. Deli Serdang  
desrimeriahta@gmail.com

DOI: 10.35451/jkk.v4i2.1065

### **Abstrak**

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2014, Pelayanan Kesehatan adalah segala upaya atau kegiatan yang dilaksanakan secara terpadu, terpadu dan berkesinambungan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dalam bentuk pencegahan penyakit, peningkatan kesehatan, pengobatan penyakit, dan pemulihan kesehatan oleh pemerintah dan atau masyarakat. Pelayanan kesehatan merupakan subsistem pelayanan kesehatan yang tujuan utamanya adalah pelayanan preventif (pencegahan) dan promotif (peningkatan kesehatan) dengan sasaran masyarakat. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yaitu survei analitik dengan desain cross sectional yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien BPJS pasien rawat inap di RSUD Grandmed Lubuk Pakam yang diamati pada waktu yang bersamaan. Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan, ditentukan dengan total sampling sebanyak 35 orang. Pengolahan data menggunakan uji chi square pada taraf kepercayaan 95% ( $\alpha = 5\%$ ). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara pelayanan keperawatan pada dimensi tangible ( $0,321 > 0,05$ ), empati ( $0,130 > 0,05$ ), dan daya tanggap ( $0,526 > 0,05$ ), sedangkan reliabilitas ( $0,652 > 0,05$ ). Jaminan ( $0,530 > 0,50$ ). Dengan kepuasan pasien bpjs kepuasan pasien adalah pasien rawat inap di RS Agung Lubuk Pakam. Kesimpulan dalam penelitian ini adalah tidak ada hubungan antara kepuasan akhir pelayanan keperawatan Pasien BPJS Rawat Inap di RSUD Grand Lubuk Pakam.

**Kata kunci:** Pelayanan keperawatan, Kualitas pelayanan, Kepuasan pasien.

### **Abstract**

*Based on the Law of the Republic of Indonesia No. 36 of 2014, Health Service is any effort or activity that is carried out in an integrated, integrated and sustainable manner to maintain and improve the health status of the community in the form of disease prevention, health improvement, disease treatment, and health restoration by the government and or the community. Health services are a sub-system of health services whose main purpose is preventive (prevention) and promotive (health improvement) services with community targets. This type of research is a quantitative research that is an analytic survey with a cross sectional design which aims to determine the relationship between*

*nursing services and BPJS patient satisfaction inpatients at Grandmed Lubuk Pakam Hospital which was observed at the same time. The population of this study were all outpatients, determined using a total sampling of 35 people. The data were processed using the chi square test at a 95% confidence level ( $\alpha = 5\%$ ). The results of this study indicate that there is no relationship between nursing service on tangible dimensions ( $0.321 > 0.05$ ), empathy ( $0.130 > 0.05$ ), and responsiveness ( $0.526 > 0.05$ ), while reliability ( $0.652 > 0.05$ ). assurance ( $0.530 > 0.50$ ). With patient satisfaction bpjs patient satisfaction is inpatient at grandmed Lubuk Pakam hospital. The conclusion in this study is that there is no relationship between nursing service end satisfaction of inpatient BPJS Patients at grandmed Lubuk Pakam hospital.*

**Keywords:** *Nursing service, Service quality, Patient satisfaction.*

## 1. PENDAHULUAN

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia No. 36 tahun 2014, Pelayanan Kesehatan adalah setiap upaya atau kegiatan yang diselenggarakan secara terpadu, terintegrasi, dan berkesinambungan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan rakyat pada bentuk pencegahan penyakit, peningkatan kesehatan, pengobatan penyakit, dan pemulihan kesehatan yang pemerintah dan atau rakyat (Frida, 2019). Sedangkan berdasarkan Notoatmodjo (2017), Pelayanan kesehatan adalah sub sistem pelayanan kesehatan yang tujuan utamanya adalah pelayanan preventif (pencegahan) dan promotif (peningkatan kesehatan) menggunakan target masyarakat.

World health organization (WHO) menyatakan bahwa pelayanan kesehatan yang baik merupakan pelayanan yang efektif, aman, dan berkualitas baik pada mereka yang membutuhkan menggunakan dukungan yang memadai. Upaya pembangunan kesehatan bisa berfungsi dan berhasil apabila kebutuhan asal daya kesehatan meliputi asal daya energi, target dan pembiayaan (Matondang, 2019)

Program BPJS kesehatan yang diselenggarakan oleh pemerintah bertujuan buat semua warga memperoleh kepuasa pada pelayanan kesehatan bermutu. Keberhasilan pelayanan keperawatan sangat dipengaruhi oleh kinerja para tenaga medis. Oleh karena itu, penilaian terhadap kinerja perawat sangat diperlukan dan dilaksanakan (Kemenkes RI, 2017).

Kinerja dan *service quality* yang tinggi adalah faktor terpenting agar tercapainya kualitas pelayanan kesehatan. *Service quality* adalah konsep berdasarkan suatu pengukuran kualitas pelayanan kesehatan yang terdiri dari kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan atau jaminan (*assurance*), perhatian (*emphaty*), dan tampilan fisik atau berwujud (*tangibles*), menurut lima dimensi tersebut akan diketahui terjadi atau tidaknya *gap* (kesenjangan), masih ada tidaknya dampak dari lima dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dan juga bisa diketahui dimensi kualitas pelayanan yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pasien (Tjiptono, 2013 pada Cahyaningrum, 2012)

Kepuasan merupakan salah satu indikasi yang sangat berarti pada pelayanan kesehatan, namun kepuasan ini tak jarang kali diabaikan. Pasien hendaknya merasakan puas jika kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya. Ketidakpuasan ataupun perasaan kecewa pasien jika kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh ini tidak cocok dengan harapannya (pohan, 2007).

Rumah Sakit Umum Grandmed Lubuk Pakam merupakan rumah sakit swasta tipe B diproyeksikan sebagai rumah sakit rujukan untuk wilayah lubuk pakam dan sekitarnya. Dari data yang dapat dari peneliti didalam ruang rekam medis jumlah pasien rawat inap Ns 4D pada bulan januari sebanyak 93 orang, february sebanyak 73 orang dan di bulan maret 110 orang. Dengan ketidakstabilan jumlah kunjungan setiap bulannya. Maka peneliti tertarik untuk meneliti penilaian pasien dirumah sakit Grandmed Lubuk Pakam.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian untuk mengetahui hubungan Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap.

## 2. METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan rancangan *cross sectional* yang bertujuan untuk mengetahui Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh Pasien BPJS Rawat Inap Di Grandmed Lubuk Pakam berjumlah 35 orang dengan menggunakan teknik *total sampling*. Data primer dikumpulkan melalui wawancara kepada Pasien Rawat Inap dengan pedoman kuesioner yang telah disiapkan sedangkan data sekunder diperoleh dari RS. Selanjutnya data

diolah dengan uji *chi square* pada tingkat kepercayaan 95% ( $\alpha = 5\%$ ).

## 3. HASIL

Tabel 1. Distribusi pengukuran kualitas

| No    | Reliability           | f  | %     |
|-------|-----------------------|----|-------|
| 1     | Tidak Puas            | 3  | 8.6   |
| 2     | Puas                  | 32 | 91.4  |
| Total |                       | 35 | 100.0 |
| No    | Responsiviness        | f  | %     |
| 1     | Tidak Puas            | 14 | 40.0  |
| 2     | Puas                  | 21 | 60.0  |
| Total |                       | 35 | 100.0 |
| No    | Assurance             | f  | %     |
| 1     | Tidak Puas            | 4  | 11.4  |
| 2     | puas                  | 31 | 88.6  |
| Total |                       | 35 | 100.0 |
| No    | Emphaty               | f  | %     |
| 1     | Tidak puas            | 7  | 20.0  |
| 2     | puas                  | 28 | 80.0  |
| Total |                       | 35 | 100.0 |
| No    | Tangibles             | f  | %     |
| 1     | Tidak Puas            | 5  | 14.3  |
| 2     | puas                  | 30 | 85.7  |
| Total |                       | 35 | 100.0 |
| No    | Pelayanan Keperawatan | f  | %     |
| 1     | Kurang Baik           | 14 | 40.0  |
| 2     | Baik                  | 21 | 60.0  |
| Total |                       | 35 | 100.0 |

Tabel 1 menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki *Reliability* tidak puas sebanyak 3 orang (8.6%), *Responsininess* sebanyak 14 orang (40.0%), *Assurance* sebanyak 4 orang (11.4%), *Emphaty* sebanyak 7 orang (20.0%), *Tangibles* sebanyak 5 orang (14.3%), serta Pelayanan Keperawatan sebanyak 14 orang (40.0%).

Tabel 2. Hubungan *reliability* dengan pelayanan keperawatan

| Pelayanan Keperawatan |             |      |       |       |
|-----------------------|-------------|------|-------|-------|
| <i>Reliability</i>    | Kurang Baik | Baik | Total | P     |
| Tidak puas            | 1           | 2    | 3     |       |
| puas                  | 13          | 19   | 32    | 0.652 |
| total                 | 14          | 21   | 35    |       |

Tabel 2 menunjukkan bahwa tidak ada hubungan *reliability* dengan pelayanan keperawatan pasien BPJS rawat inap ( $p=0.652$ )

Tabel 3. Hubungan *Responsiviness* dengan pelayanan keperawatan pasien BPJS Rawat Inap

| Pelayanan Keperawatan |             |      |       |       |
|-----------------------|-------------|------|-------|-------|
| <i>Responsiviness</i> | Kurang Baik | Baik | Total | P     |
| Tidak puas            | 6           | 8    | 14    |       |
| puas                  | 8           | 13   | 21    | 0.526 |
| total                 | 14          | 21   | 35    |       |

Tabel 3 menunjukkan bahwa tidak ada Hubungan *Responsiviness* dengan pelayanan keperawatan pasien BPJS Rawat Inap ( $p=0.526$ ).

Tabel 4. Hubungan *Assurance* dengan pelayanan keperawatan pasien BPJS Rawat Inap.

| Pelayanan Keperawatan |             |      |       |       |
|-----------------------|-------------|------|-------|-------|
| <i>Assurance</i>      | Kurang Baik | Baik | Total | P     |
| Tidak puas            | 2           | 2    | 4     |       |
| puas                  | 12          | 19   | 31    | 0.530 |
| total                 | 14          | 21   | 35    |       |

Tabel 4 menunjukan bahwa tidak ada Hubungan *Assurance* dengan pelayanan keperawatan pasien BPJS Rawat Inap ( $p=0.530$ ),

Tabel 5. Hubungan *Emphaty* dengan pelayanan keperawatan pasien BPJS Rawat Inap.

| Pelayanan Keperawatan |             |      |       |       |
|-----------------------|-------------|------|-------|-------|
| <i>Emphaty</i>        | Kurang Baik | Baik | Total | P     |
| Tidak puas            | 1           | 6    | 7     |       |
| puas                  | 13          | 15   | 28    | 0.130 |
| total                 | 14          | 21   | 35    |       |

Tabel 5 Menunjukkan bahwa tidak ada Hubungan *Emphaty* dengan pelayanan keperawatan pasien BPJS Rawat Inap di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam ( $p=0.130$ ).

Tabel 6. Hubungan *Tangibles* dengan pelayanan keperawatan pasien BPJS Rawat Inap

| Pelayanan Keperawatan |             |      |       |       |
|-----------------------|-------------|------|-------|-------|
| <i>Tangibles</i>      | Kurang Baik | Baik | Total | P     |
| Tidak puas            | 1           | 4    | 5     |       |
| puas                  | 13          | 17   | 30    | 0.321 |
| total                 | 14          | 21   | 35    |       |

Tabel 6 menunjukkan bahwa tidak ada Hubungan *Tangibles* dengan pelayanan keperawatan pasien BPJS Rawat Inap ( $p=0.321$ ).

#### 4. PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada Hubungan Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap. Pemerintah mewajibkan seluruh masyarakat Indonesia untuk memiliki kartu BPJS yang bisa digunakan untuk mendapatkan fasilitas Kesehatan terutama di rumah sakit, sehingga setiap rumah sakit tentunya sudah mempersiapkan pelayanan yang terbaik kepada seluruh pasiennya tanpa membedakan pasien tersebut BPJS atau non BPJS.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian Harahap, E. M.

(2019) hubungan Pelayanan Keperawatan dengan kepuasan pasien BPJS rawat Inap di Rumah Sakit Sundari Medan yang menyatakan adanya hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien bpjs rawat inap.

Hasil penelitian ini juga tidak sejalan dengan penelitian Ester (2019) yang menyatakan bahwa ada hubungan antara pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien BPJS dimana pelayanan keperawatan yang baik akan memberikan kepuasan dan dampak positif bagi kesembuhan pasien.

## 5. KESIMPULAN

Kesimpulan pada penelitian ini yaitu tidak ada Hubungan Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap.

## DAFTAR PUSTAKA

- Matondang, M. R., Madjid, T. A., & Chotimah, I. (2019). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Karadenan Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor Tahun 2018. *Promotor*, 2(4), 276-284.
- Ester, M., & Putri, H. (2019). Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Herna Medan. *Jurnal Darma Agung Medan*, Volume VI, Nomor 2, Oktober 2019: 117-123.
- Frida, E. M., & Putri, H. (2019). Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Herna Medan. *Jurnal Darma Agung Husada*, 6(2), 117-123.
- Harahap, E. M. (2019). Hubungan Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap di Rumah Sakit Sundari

Medan. *Journal of Nursing Update*, 1(1), 06-10.

Kemenkes. (2017). *Kemenkes Terus Tingkatkan Akses Dan Mutu Pelayanan Kesehatan*. (<https://www.depkes.go.id/article/view/17010500003>). Diakses pada tanggal 8 April 2019.

Notoadmodjo, (2017). *Pendidikan dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.

Pohan. (2007). *Penilaian Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta.

Tjicptono, F. (2013). *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Banyumedia.