



## HUBUNGAN PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN BPJS DI RAWAT INAP RUMAH SAKIT SUNDARI MEDAN

### *Relationship Of Nursing Service With Patient Satisfaction In Sundari Hospital Medan*

Eki Maryo Harahap<sup>1\*</sup>

<sup>1</sup>Departemen D-3 Keperawatan Fakultas Farmasi dan Kesehatan, Institut Kesehatan Helvetia, Medan Indonesia, Email: marioeky3003@gmail.com

#### Abstrak

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu hak mendasar masyarakat yang penyediannya wajib di selenggarakan oleh pemerintah sebagaimana telah di manatkan dalam Undang-Undang Dasar pasal 28 H ayat (1) setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan dan pasal 34 ayat (3) Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien BPJS rawat Inap di Rumah Sakit Umum Sundari Medan. Desain penelitian menggunakan *survey analitik* dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel 80 orang dengan teknik pengambilan sampel total *sampling*. Hasil penelitian diperoleh bahwa 48 responden (60%) memiliki pelayanan keperawatan cukup, dan kepuasan pasien mayoritas puas sebanyak 47 responden (61,3%), Hasil uji statistik dengan *Uji Chi-square* ada hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien BPJS rawat inap dengan nilai  $p=0,045$ . Kesimpulan dalam penelitian ini adalah ada hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien BPJS rawat inap.

#### Kata Kunci: Pelayanan Keperawatan dan kepuasan pasien

#### Abstract

*Health services is one of the fundamental rights of the community whose provider must be held by the government as stipulated in the Constitution article 28 H paragraph (1) everyone has the right to live prosperously born and mentally, located in a good, healthy environment and entitled to health services and article 34 paragraph (3) The state is responsible for the provision of health care facilities and decent public service facilities. The purpose of this study was to find out the relationship of nursing services with the satisfaction of inpatient BPJS patients at Sundari General Hospital Medan. Research design uses analytical surveys with a cross sectional approach. Sampled 80 people with total sampling techniques. The results were obtained that 48 respondents (60%) have sufficient nursing services, and the majority of patient satisfaction satisfied as many as 47 respondents (61.3%), statistik test results with Chi-square Test there is a relationship of nursing services with the satisfaction of inpatient BPJS patients with a value of 0.045. The conclusion in this study is that there is a relationship of nursing services with the satisfaction of inpatient BPJS patients.*

**Keywords:** *Nursing Services and patient satisfaction*

## PENDAHULUAN

Tingginya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan keperawatan serta munculnya persaingan di banyak sektor, menuntut perawat harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas khususnya yang dilakukan di ruangan rawat inap. Pelayanan keperawatan merupakan sesuatu hal utama yang harus di perhatikan, di jaga dan di tingkatkan kualitasnya sesuai standar pelayanan keperawatan yang berlaku, sehingga konsumen dapat merasakan pelayanan keperawatan yang memuaskan. (1)

Pelayanan kesehatan merupakan hak mendasar masyarakat yang penyediannya wajib di selenggarakan oleh pemerintah sebagaimana yang di atur dalam Undang-Undang Dasar pasal 28 H ayat, (1) “setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan”, dan pasal 34 ayat, (3) “Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak”. (2)

*World Health Organization* (WHO), mendorong seluruh negara agar mengembangkan sistem jaminan kesehatan kepada seluruh penduduknya. Adanya jaminan kesehatan, masyarakat tidak perlu khawatir dengan jumlah biaya yang harus dikeluarkan selama menerima pelayanan kesehatan. Semua penduduk di negara yang mengemabangkan jaminan kesehatan ini antara lain peserta jaminan kesehatan bisa mendapatkan pelayanan kesehatan yang optimal. (1)

Di Indonesia, sudah didirikan suatu badan penyelenggaraan jaminan sosial (BPJS) kesehatan dengan tujuan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan kesehatan. (1) Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) merupakan lembaga penyelenggara program jaminan sosial di Indonesia menurut Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 berisi tentang sistem jaminan sosial nasional, BPJS merupakan badan hukum nirlaba yang tertuang dalam undang undang nomor 24 tahun 2011 berisi tentang BPJS di bagi atas 2, yaitu BPJS kesehatan dan BPJS ketenagakerjaan. (2)

Kepuasan pasien merupakan hal utama yang harus di perhatikan dalam melaksanakan pelayanan. Salah satu penyebab ketidakpuasan pasien karena kurangnya perhatian dari rumah sakit terutama pada pasien rawat inap yang menggunakan jasa BPJS. Hal ini dapat dilihat dari jasa pasien yang tidak sesuai dengan kebutuhan pasien tersebut (1). Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Easter, dengan judul hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien BPJS rawat inap dimana dari 84 orang responden terdapat 63 reponden (75%) yang merasa puas sedangkan responden yang kurang puas berjumlah 21 (25%). (1)

Kualitas pelayanan keperawatan adalah salah satu aspek yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Kualitas pelayanan yang rendah dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien dan menimbulkan berbagai keluhan. Semakin banyak keluhan merupakan indikasi rendahnya kualitas pelayanan yang dapat menimbulkan tingkat kepuasan pasien semakin menurun. (3) Tujuan dalam penelitian ini adalah apakah ada hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien BPJS di ruang rawat inap Rumah Sakit Sundari Medan.

## BAHAN DAN METODE

Desain penelitian *Corelation* dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian ini dilakukan pada tahun 2018 dengan populasi pasien BPJS yang di rawat di ruang rawat inap Rumah Sakit Sundari Medan dengan teknik pengambilan sampel *total sampling* yang berjumlah 80 orang responden. Cara pengambilan data menggunakan angket/kuesioner. Analisis data dengan uji Chi-Square.

## HASIL

**Tabel 1.**

*Distribusi Frekuensi Pelayanan Keperawatan dan kepuasan pasien Di Rumah Sakit Umum Sundari Medan*

<b>Pelayanan Keperawatan</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Kurang	6	7,5
Cukup	48	60
Baik	26	32,5
<b>Kepuasan Pasien</b>		
Tidak Puas	31	38,8
Puas	49	61,3

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui pada variabel pelayanan keperawatan bahwa dari 80 sebanyak 6 responden (7,5%) mengatakan pelayanan keperawatan kurang, 48 responden (60%) menyatakan pelayanan keperawatan cukup dan 26 (32,5%) responden menyatakan pelayanan keperawatan baik, dan pada variabel kepuasan pasien diketahui bahwa dari 80 responden di Rumah Sakit Umum Sundari Medan tahun 2018 sebanyak 31 responden (38,8%) menyatakan tidak puas terhadap pelayanan keperawatan sedangkan sebanyak 49 responden (61,3%) menyatakan puas terhadap pelayanan keperawatan.

**Tabel 2.**

*Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Sundari Medan*

<b>Pelayanan Keperawatan</b>	<b>Kepuasan Pasien</b>				<b>Jumlah</b>		<b>Sig.</b>
	<b>Tidak Puas</b>		<b>Puas</b>		<b>n</b>	<b>%</b>	
	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>			
Kurang	3	3,8	3	3,8	6	7,5	0,045
Cukup	23	28,8	25	31,3	48	60,0	
Baik	5	6,3	21	26,3	26	32,5	
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>38</b>	<b>49</b>	<b>61,3</b>	<b>80</b>	<b>100</b>	

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat tabulasi silang antara di rumah sakit umum Sundari Medan diketahui bahwa dari 80 responden yang memiliki pelayanan kurang sebanyak 6 responden (7,5%), dengan kepuasan pasien tidak puas sebanyak 3 (3,8%) dan yang puas sebanyak 3 responden (3,8%). Pelayanan keperawatan cukup sebanyak 48 responden (60,0%) dengan kepuasan kategori tidak puas sebanyak 23 (3,8%), dan yang puas sebanyak 49 responden (61,3%) sedangkan pelayanan keperawatan baik sebanyak 26 (32,5%) dengan kepuasan pasien tidak puas sebanyak 5 responden (6,3%) dan kepuasan pasien puas sebanyak 21 responden (61,3%). Hasil *probability (Asymp. sig.)* antara variabel pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien = 0,045 dari tingkat kesalahan 0,05. Berdasarkan kriteria tersebut berarti ada hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Sundari Medan.

## PEMBAHASAN

Hasil *probability (Asymp. sig.)* antara variabel pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien = 0,045 dari tingkat kesalahan 0,05. Berdasarkan kriteria tersebut berarti ada hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Sundari Medan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Hasan dengan judul hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan

kepuasan pasien pengguna BPJS kelas III di ruang rawat inap RSUD dr.R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga didapatkan Hasil  $p\text{-value} = 0,045 < 0,05$ , yang artinya ada hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien pengguna BPJS kelas III di ruang rawat inap RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga. (4) Begitujuga penelitian Easter, Wowor dan Pondaag dengan judul hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien BPJS rawat inap di ruang Hana RSUD Pancaran Kasih Gmim Manado didapatkan hasil  $P\text{-value} 0,000 < 0,05$  artinya Ada hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien BPJS rawat inap di ruangan Hana RSUD Pancaran Kasih GMIM Manado. (13)

Setiap perawat diharuskan untuk memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan apa yang diharapkan pasien yang meliputi sopan, tanggap, jaminan keamanan, kenyamanan, perhatian, kerapian, dan memberikan senyuman sehingga menimbulkan kepuasan pada diri pasien. Lebih lanjut dijelaskan bahwa semakin sempurna kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan maka semakin tinggi pula kepuasan pasien. (11)

Pelayanan keperawatan adalah suatu bentuk pelayanan yang professional yang merupakan bagian integral dari sebuah pelayanan kesehatan yang berdasarkan pada ilmu serta kiat keperawatan baik kepada individu, kelompok maupun masyarakat dalam sehat ataupun sakit. (12)

Menurut asumsi peneliti tentang mengapa pelayanan keperawatan sangat berhubungan dengan kepuasan pasien BPJS rawat inap di Rumah Sakit sebab pentingnya pelayanan khususnya keperawatan yang baik akan menimbulkan perasaan yang puas pada pasien walaupun pasien pengguna BPJS, sehingga dengan timbulnya rasa puas ini mengakibatkan pasien tidak ragu dalam penggunaan asuransi ini sebab sesuai dengan Undang-Undang Dasar pasal 28 H ayat, (1) “setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan”.

## KESIMPULAN

Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah ada hubungan antara pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien BPJS. Saran dari penelitian ini diharapkan perawat meningkatkan pelayanannya tanpa membeda bedakan asuransi yang di pergunakan oleh pasien.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Eater. T.C. Hubungan Pelayanan Keperwatan dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap Di ruang Hana Rumah Sakit RSUD Pancaran Kasih GMIM. Jurnal Keperawatan. 2017
2. Nepe L. Hubungan Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Di Rumah Sakit Umum Daerah Kefamenanu Kabupaten Timor Tengah Utara. Nursing New. 2017
3. Kumalasari E. Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Bedah Di RSUD Dr. Loekmono Hadi Kudus. Riset Kesehatan Untuk Daya Saing Bangsa. 2017
4. Hasan I. Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Kelas Iii Di Ruang Rawat Inap RSUD Dr. R.Goeteng Taroenadibrata Purbalingga. Purwerkarto: UMP, Fakultas Kesehatan; 2016.
5. Fransisca AM. Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Diruang Kelas III RSUD Ulin Banjar Masin. 2016
6. Nursalam. Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional Edisi 3. Jakarta: Salemba Medika; 2012
7. Nursalam. Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional Edisi 4. Jakarta: Salemba Medika; 2014
8. Nduru F. Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Dalam

- Pelayanan Keperawatan. Ilmu Keperawatan. 2016
9. Nurhidayah A. Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn) Di Rsud Labuang Baji Makassar. Universitas Islam Negeri Alauddin, Fakultas Ilmu Kesehatan; 2014
  10. Notoatmodjo, S. Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta. 2012
  11. Azwar, A. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Tangerang: BINARUPA AKSARA Publisher. 2010
  12. Kemenkes. Infidatin pusat data dan informasi kementerian kesehatan republik Indonesia. 2017. [www.depkes.go.id](http://www.depkes.go.id)
  13. Easter, T.C, Wowor, M., Pondaag, L. judul hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien BPJS rawat inap di ruang Hana RSU Pancaran Kasih Gmim Manado. E-Jurnal Keperawatan (e-Kp). Volume 5 Nomor 1, Februari 2017