

HUBUNGAN PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT INAP DI RUANG HANA RSU PANCARAN KASIH GMIM MANADO

Tungkagi Caroline Easter
Mona Wowor
Linnie Pondaag

Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran
Universitas Sam Ratulangi
Email : carolinetungkagi@gmail.com

Abstract : *Nursing service and the satisfaction of the patients are the two things that closely related and can't be separated from each other because the method that being delivered by the nurses would directly impact the patients. The General Hospital Center (RSU) Pancaran Kasih GMIM Manado is a hospital that also giving a service for some people that has the BPJS Card, so that the evaluation about the nursing service and the satisfaction of the inpatients are need to be done. Purpose of the Research To find the correlation between the nursing service and the satisfaction of the BPJS inpatients in Hana room at The General Hospital Center (RSU) Pancaran Kasih GMIM Manado. Research Method that has been used in this research is descriptive analytic, the research design is by using cross sectional study. This research has been made in the Hana inpatients room on December 2016 at the The General Hospital Center (RSU) Pancaran Kasih GMIM Manado with the 84 number of sample Sampling Technique is by using simple random sampling method Research instrument, is by using Questionnaire. Data analysis is by using Chi-square statistic test with the level of significance (α) = 0,05 with the outcome Chi-square Count 47,296 with P-value 0,000. Conclusion there is a correlation between the nursing service and the satisfaction of the BPJS inpatients in Hana room at The General Hospital Center (RSU) Pancaran Kasih GMIM Manado.*

Keyword: *Nursing Service, Patients Satisfaction*

Abstrak : Pelayanan keperawatan sangat berhubungan erat dengan kepuasan pasien karena dari cara perawat memberikan pelayanan keperawatan akan berdampak langsung terhadap pasien. RSU Pancaran Kasih GMIM Manado adalah rumah sakit yang melayani pasien BPJS, sehingga perlu dilakuakn evaluasi terhadap pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien BPJS rawat inap. **Tujuan Penelitian** Mengetahui hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien BPJS rawat inap di ruangan Hana RSU Pancaran Kasih GMIM Manado. **Metode Penelitian** yang digunakan pada penelitian ini yang bersifat *deskriptif analitik* dengan desain penelitian *cross sectional* study. Penelitian ini telah dilakukan di ruang rawat inap Hana pada bulan Desember 2016 di RSU Pancaran Kasih GMIM Manado, dengan jumlah sampel 84. **Teknik Pengambilan Sampel** yaitu dilakukan menggunakan metode *simple random sampling*. Instrument Penelitian menggunakan kuesioner. Analisis data dilakukan dengan menggunakan uji statistik *Chi-Square* dengan tingkat kemaknaan (α) = 0,05 yang menunjukkan hasil *Chi-Square* Hitung 47,296 dengan *P-value* 0,000. **Kesimpulan** Ada hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien BPJS rawat inap di ruangan Hana RSU Pancaran Kasih GMIM Manado.

Kata Kunci : *Pelayanan keperawatan, Kepuasan pasien*

PENDAHULUAN

Tingginya tuntutan masyarakat akan pelayanan keperawatan serta munculnya persaingan pada banyak sektor, menuntut perawat harus mampu bersaing dengan memberikan jasa layanan yang berkualitas khususnya pelayanan keperawatan yang dilakukan di ruangan rawat inap. Pelayanan keperawatan merupakan hal utama yang harus diperhatikan, dijaga dan ditingkatkan kualitasnya sesuai dengan standar pelayanan keperawatan yang berlaku, sehingga masyarakat selaku konsumen dapat merasakan pelayanan keperawatan yang memuaskan (Asmuji, 2011).

Namun pada prakteknya masih ditemukan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit maupun standar keperawatan, hal tersebut dapat dilihat dari kasus yang melibatkan tenaga keperawatan seperti kurangnya kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan karena dianggap pelayanan keperawatan yang diberikan tidak sesuai dalam menangani pasien. Masyarakat ingin dilayani dengan ramah, sopan, terampil, tepat waktu, dan jujur dalam pemberian informasi. Perawat harus memelihara mutu pelayanan keperawatan yang tinggi dengan cara professional dalam menerapkan pengetahuan serta keterampilan keperawatan sesuai dengan kebutuhan pasien (Siswati, 2015).

Kepuasan pasien merupakan hal utama yang harus diperhatikan dalam melaksanakan pelayanan sering terjadi ketidakpuasan pasien karena kurangnya perhatian dari rumah sakit atau tenaga keperawatan terhadap pasien rawat inap yang menggunakan jasa BPJS. Hal ini dapat dilihat dari sikap perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien yang tidak sesuai dengan kebutuhan dari pasien tersebut. Pasien merasa kurang puas dengan pelayanan keperawatan karena pelayanan yang diberikan tidak tepat waktu dan tidak sesuai dengan yang telah dijadwalkan, perawat kurang memperhatikan keluhan pasien, dan

kadang perawat terlihat tidak siap dalam memberikan pelayanan. Tujuan pelayanan keperawatan dapat dicapai dengan mendidik perawat agar mempunyai sikap professional dan bertanggung jawab dalam pekerjaan, meningkatkan hubungan dengan pasien atau keluarga, meningkatkan komunikasi antara petugas kesehatan, meningkatkan pelaksanaan pelayanan dan meningkatkan kualitas serta produktifitas kerja untuk mempertahankan kenyamanan pasien (Kuntoro, 2010).

Di Indonesia, pada tanggal 1 Januari 2014 telah didirikan suatu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dengan tujuan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan. Manfaat dari BPJS Kesehatan mencakup pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif termasuk pelayanan obat dan bahan medis habis pakai sesuai dengan kebutuhan medis. Badan penyelenggara jaminan sosial sendiri telah mengatur semua fasilitas yang diperlukan untuk pasien rawat inap, begitu juga dengan pembayaran jasa perawat yang bertugas untuk menjalankan pelayanan dirumah sakit. BPJS membayar jasa kepada perawat yang menangani pasien BPJS sesuai dengan indikasi dan jumlah pasien BPJS yang dirawat (Peraturan BPJS Kesehatan Indonesia, 2014).

Organisasi Kesehatan Dunia (*World Health Organization*), mendorong seluruh negara untuk mengembangkan jaminan kesehatan kepada seluruh penduduknya (Universal Health Coverage). Dengan jaminan kesehatan masyarakat tidak perlu khawatir dengan jumlah biaya yang harus dibayar selama menerima pelayanan kesehatan dan semua penduduk di negara yang mengembangkan jaminan kesehatan ini termasuk peserta jaminan kesehatan bisa mendapatkan pelayanan kesehatan yang optimal (WHO, 2015).

Pelayanan keperawatan sangat berhubungan erat dengan kepuasan pasien

karena dari cara perawat memberikan pelayanan keperawatan akan memberikan dampak langsung terhadap pasien. Pelayanan yang diberikan harus mampu memenuhi kebutuhan, keinginan, dan sesuai dengan harapan pasien, jika pelayanan yang diberikan tepat dan sesuai harapan maka pasien akan merasa puas, karna melalui kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan dapat meningkatkan rasa percaya pasien terhadap profesi perawat. Saat ini banyak masyarakat yang menggunakan jasa BPJS membutuhkan pelayanan rawat inap di rumah sakit sehingga permintaan pelayanan keperawatan dengan rawat inap cukup besar yang membuat pelayanan keperawatan untuk pasien BPJS rawat inap juga ikut meningkat. Mutu pelayanan keperawatan sangat penting dalam pemberian pelayanan kepada pasien, petugas kesehatan harus memberikan pelayanan yang maksimal dan meningkatkan mutu pelayanan kepada semua pasien serta ikut memperhatikan tingkat kepuasan pasien. Keberhasilan dalam pelayanan keperawatan sangat ditentukan oleh kinerja para perawat. Oleh karena itu, evaluasi terhadap kinerja perawat perlu dan harus selalu dilaksanakan (Kuntoro, 2010).

Rumah Sakit Umum Pancaran Kasih GMIM Manado adalah salah satu rumah sakit swasta di Kota Manado yang merupakan rumah sakit tipe C, salah satu fasilitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Pancaran Kasih GMIM Manado adalah Instalasi Rawat Inap. Dari hasil survei data awal didapatkan jumlah pasien BPJS rawat inap RSUD Pancaran Kasih GMIM Manado selama 3 bulan terakhir dari bulan Juni sampai Agustus 2016 tercatat sebanyak 14.725 pasien, data ini sudah termasuk jumlah kunjungan pasien BPJS rawat inap di ruangan Hana selama 3 bulan terakhir berjumlah 315 pasien. Ruangan Hana adalah salah satu ruangan yang melayani pasien BPJS rawat inap, Diperkirakan setiap kunjungan perbulan diruangan Hana sebanyak 105 pasien.

Survei awal lewat wawancara kepada pasien yang menerima pelayanan rawat inap didapatkan 7 dari 10 pasien mengatakan kurang puas dengan pelayanan keperawatan di ruangan Hana RSUD Pancaran Kasih GMIM Manado. Hasil wawancara dengan perawat dirumah sakit Pancaran Kasih GMIM Manado mengatakan belum pernah dilakukan atau belum ada format penilaian tentang kepuasan pasien khususnya pasien yang menerima pelayanan rawat inap. Disamping itu belum pernah dilakukan penelitian tentang kepuasan pasien BPJS rawat inap di ruangan Hana Rumah Sakit Pancaran Kasih GMIM Manado.

Berdasarkan uraian tersebut di atas maka penulis merasa tertarik untuk meneliti tentang Hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien BPJS rawat inap di ruangan Hana RSUD Pancaran Kasih GMIM Manado.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian yang bersifat *deskriptif analitik* dengan desain penelitian *cross sectional study*. Penelitian ini telah dilakukan di ruang rawat inap Hana RSUD Pancaran Kasih GMIM Manado pada bulan Desember 2016 dengan populasi berjumlah 105 pasien. Teknik pengambilan sampel dilakukan secara *probability sampling*, menggunakan metode *simple random sampling* dengan jumlah sampel yaitu 84 orang sesuai dengan kriteria inklusi yaitu klien berusia 17 tahun keatas, klien yang bersedia menjadi responden, dan klien yang dirawat inap selama lebih dari 3 hari. Kriteria eksklusi yaitu klien yang tidak bisa membaca dan klien dengan kondisi tidak sadar.

Alat yang digunakan sebagai pengumpulan data pada penelitian ini adalah kuisisioner dan responden diminta memberikan tanda checklist (√) pada jawaban yang dipilih. Kuisisioner yang digunakan yaitu kuisisioner pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien yang pernah digunakan oleh Nofiaty Wulandari

(2015). Pengolahan data dilakukan dalam beberapa tahap yaitu *editing, coding, entry data*, dan *tabulating*. Analisa data yang dilakukan meliputi analisa univariat menghasilkan distribusi frekuensi berdasarkan presentase dari tiap-tiap karakteristik variabel, mean, median, dan modus dan analisa bivariat digunakan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel dengan menggunakan uji *chi-square* (X^2) dengan tingkat kemaknaan 95 % ($\alpha = 0.05$).

HASIL dan PEMBAHASAN

Tabel 1. Distribusi responden berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan pasien BPJS rawat inap di ruangan Hana RSU Pancaran Kasih GMIM Manado.

Umur	n	%
18-25 tahun	18	21,4
25-65 tahun	51	60,7
> 65 tahun	15	17,9
Pendidikan	n	%
SD	24	28,6
SMP	14	16,7
SMA	39	46,4
Perguruan Tinggi	4	4,8
Lainnya/Tidak Sekolah	3	3,6
Pekerjaan	n	%
IRT	52	61,9
Wiraswasta	20	23,8
Petani	1	1,2

Sumber : Data Primer, 2016

Berdasarkan data pada tabel 1 menunjukkan bahwa kelompok terbanyak yakni rentang umur dari 25-65 tahun yang berjumlah 51 responden dengan presentase 60,7% sedangkan kelompok umur pasien paling sedikit adalah rentang umur lebih dari 65 tahun yang berjumlah 15 responden dengan presentase 17,9 %. Hal tersebut sejalan dengan teori dari Hasibuan (2012) salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan adalah usia, karena dengan tingkat usia yang berbeda memiliki tingkat kepuasan yang berbeda pula.

Berdasarkan data pada tabel 1 menunjukkan bahwa tingkat pendidikan pasien BPJS rawat inap di ruangan Hana RSU Pancaran Kasih GMIM Manado terbanyak yakni SMA yang berjumlah 39 responden dengan presentase 46,4% sedangkan tingkat pendidikan paling sedikit yakni tidak bersekolah berjumlah 3 orang dengan presentase 3,6%. Tingkat pendidikan yang tinggi cenderung mempunyai kesadaran yang besar akan status kesehatan serta paham akan konsekuensi untuk menggunakan pelayanan kesehatan (Trisnantoro, 2006). Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Wahyuni (2013) Masyarakat yang berpendidikan tinggi memiliki pengetahuan yang lebih tinggi pula, sehingga akan menuntut layanan keperawatan yang lebih baik.

Berdasarkan data pada tabel menunjukkan bahwa tingkat pekerjaan pasien BPJS rawat inap di ruangan Hana RSU Pancaran Kasih GMIM Manado terbanyak yakni IRT berjumlah 52 responden dengan presentase 61,9% sedangkan pekerjaan terendah yaitu wiraswasta berjumlah 20 responden dengan presentase 23,8%. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wahyuni (2013) bahwa responden yang memiliki pendapatan yang rendah cenderung memilih melakukan perawatan di rumah dari pada ke rumah sakit untuk mendapatkan perawatan. Mereka akan datang ke rumah sakit jika sudah terjadi masalah kesehatan yang serius.

Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Pelayanan Keperawatan Pasien BPJS Rawat Inap di Ruangan Hana RSU Pancaran Kasih GMIM Manado.

Pelayanan Keperawatan	n	%
Baik	62	73,8
Kurang Baik	22	26,2
Total	84	100,0

Sumber : Data Primer, 2016

Berdasarkan data pada tabel menunjukkan bahwa Pelayanan Keperawatan Pasien BPJS Rawat Inap di Ruang Hana RSUD Pancaran Kasih GMIM Manado yang baik berjumlah 62 responden dengan presentase 73.8% sedangkan yang kurang baik berjumlah 22 responden dengan presentase 26.2%.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Wahyuni (2013) bahwa layanan keperawatan dapat diamati dari praktik keperawatan yang dilakukan oleh perawat saat melakukan tindakan keperawatan pada pasien. Tindakan perawat hendaknya dilakukan sesuai harapan pasien untuk mencapai tingkat kepuasan dan memenuhi harapan pasien.

Tabel 3. Distribusi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap di Ruang Hana RSUD Pancaran Kasih GMIM Manado.

Kepuasan	n	%
Puas	63	75.0
Kurang Puas	21	25.0
Total	84	100.0

Sumber : Data Primer, 2016

Berdasarkan data pada tabel menunjukkan bahwa Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap di Ruang Hana RSUD Pancaran Kasih GMIM Manado yang puas berjumlah 63 responden dengan presentase 75.0% sedangkan yang kurang puas berjumlah 21 responden dengan presentase 25.0%.

Pasien akan merasa puas apa bila kinerja layanan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya, kepuasan pasien adalah suatu perasaan yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya (Pohan, 2007).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Wahyuni (2013) bahwa kepuasan merupakan respon seseorang terhadap dipenuhinya kebutuhan

dan harapan. Respon tersebut merupakan penilaian seseorang terhadap pelayanan pemenuhan kebutuhan dan harapan, baik pemenuhan yang kurang ataupun pemenuhan yang melebihi kebutuhan dan harapan.

Tabel 4. Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap di Ruang Hana RSUD Pancaran Kasih GMIM Manado.

Pelayanan Keperawatan	Kepuasan Pasien		Total	Chi-square Hitung	Sig. 2 tailed (p-value)
	Puas	Kurang Puas			
Baik	59	3	62	47296	0,000
Kurang Baik	4	18	22		
Total	63	21	84		

Sumber : Data Primer, 2016

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel diatas menunjukkan hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien BPJS rawat inap di ruang Hana RSUD Pancaran Kasih GMIM Manado menggunakan uji statistik Chi-Square/Continuity Correction dengan tingkat kemaknaan (α) = 0,05 yang menunjukkan hasil Chi-Square Hitung 47,296 dengan Sig. 2-tailed atau P-value 0,000. Nilai Chi-Square dan nilai p-value digunakan untuk menentukan apakah hipotesis diterima atau ditolak. Apabila nilai Chi-Square < Chi-Square tabel dan p-value > α maka Ho diterima tetapi jika nilai Chi-Square > Chi-Square tabel dan p-value < α maka Ho ditolak. Dengan nilai Chi-Square 47,296 > Chi-Square tabel 3,841 (derajat kebebasan = 1) dan p-value = 0,000 < α = 0,05 maka Ho ditolak. Dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien BPJS rawat inap di ruang Hana RSUD Pancaran Kasih GMIM Manado.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ayuningtias (2014) bahwa walaupun telah menerima pelayanan dengan baik tapi responden bisa merasa kurang puas karena fasilitas yang ada tidak sesuai dengan harapannya, situasi lingkungan juga dapat mempengaruhi kepuasan contohnya tidak diperlakukannya aturan jam besuk di ruang rawat inap dapat membuat responden merasa terganggu karena pengunjung bebas untuk datang kapanpun dan mengganggu jam istirahat atau privasi responden.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesanya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. (Nursalam, 2003).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wahyuni (2013) mendefinisikan kepuasan merupakan respon seseorang terhadap dipenuhinya kebutuhan dan harapan. Respon tersebut merupakan penilaian seseorang terhadap pelayanan pemenuhan kebutuhan dan harapan, baik pemenuhan yang kurang ataupun pemenuhan yang melebihi kebutuhan dan harapan.

Menurut Wulandari (2015) Pasien baru akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan yang diharapkannya. Berdasarkan apa yang disebutkan diatas pengertian kepuasan pasien dapat dijabarkan sebagai berikut. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya.

SIMPULAN

Dari hasil penelitian yang dilakukan terhadap 84 responden dapat disimpulkan bahwa pelayanan keperawatan kepada pasien BPJS rawat inap di ruangan Hana sebagian besar dengan kategori baik, kepuasan pasien BPJS rawat inap di ruangan Hana sebagian besar dengan kategori baik dan ada hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien BPJS rawat inap di ruangan Hana RSU Pancaran Kasih GMIM Manado.

DAFTAR PUSTAKA

Asmuji. (2013). *Manajemen Keperawatan Konsep dan Aplikasi*. Arruz Madia. Yogyakarta.
Ayuningtias Riski. (2014). *Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Lawang*.

Kuntoro. (2010). *Buku Ajar Manajemen Keperawatan*. Nuha Medika. Yogyakarta.

Hasibuan. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT Bumi Aksara. Jakarta.

Nursalam. (2003). *Manajemen Keperawatan Aplikasi dan Praktik Keperawatan Profesional*. Edisi 2. Salemba Medika. Jakarta.

Siswati Sri. (2015). *Etika dan hukum kesehatan dalam prespektif undang-undang kesehatan*. Raja Grafindo. Jakarta.

Peraturan BPJS Kesehatan Indonesia (2014), *Perlindungan Kesehatan*. (online). (<http://www.depkes.go.id/resources/download/jkn/buku-pegangan-sosialisasi-jkn.pdf>), diakses tanggal 29 September 2016.

Pohan. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. EGC. Jakarta

Trisnantoro. (2006). *Manajemen Rumah Sakit*. Gajah Mada. Yogyakarta.

Wahyuni Dian. 2013. *Hubungan Layanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Sumbersari Kabupaten Jember*.

WHO. (2015). *Universal Health Coverage*. (<http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs395/en/>). Diakses tanggal 29 September 2016.

Wulandari Nofiati. (2015). *Hubungan Layanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Ungaran Kabupaten Semarang*.