

Kayus Jamlean<sup>1</sup>  
Gustaf Doland Wewra<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Prodi Kesehatan Masyarakat STIKES Maluku Husada  
<sup>2</sup> Prodi Administrasi Negara STISIP Kebangsaan Masohi  
[kacejamlean@gmail.com](mailto:kacejamlean@gmail.com)



LPPM STIA Said Perintah

Volume 2, No. 2, September 2021

<https://stia-saidperintah.e-journal.id/ppj>

### Abstract

Primary role of nurse is fulfill requirement of basic human needs and to reach satisfaction to own self and also its client. Nurse attitude in giving nursing care will be perceived by patient to favorable and unfavorable. During the time BPJS patient assess about nursing care that had been given was unfavorable of compared to nursing care that had been given to Non JPS patient. And so do Non BPJS patient assess that service of given by nurse was unfaforable. This research was aimed to identify difference perception of BPJS and Non BPJS patient to nursing care in Surgical Room, Piru Hospital. Design used in this research was comparative descriptive study. The population were all BPJS patient and Non BPJS patient in Piru Hospital. Chousy sample were selected by strutified random sampling 15 BPJS and 15 Non BPJS. Risearch instrument used questioner. Data were analyzed by using fisher's exact test with level of signficance of 0.05. Result of this research showed that most BPJS patient had negative perception (80 %), while Non BPJS patient had perception (66.7 %). Through fisher's exact test showed the existence of difference of perception between BPJS patient and Non BPJS patient to nursing care with value of  $p = 0,025$ . It can be concluded that there was difference of perception between BPJS patient and Non BPJS patient to nursing care.

Keywords : BPJS Patient, Non BPJS Patient, Perception, Nursing Care

## Pendahuluan

Peningkatan kesehatan merupakan salah satu bagian tidak terpisahkan dari prioritas pembangunan nasional sampai saat ini. Upaya peningkatan tingkat atau taraf kesehatan tersebut telah dilakukan secara berkesinambungan melalui peningkatan kualitas termasuk jangkauan pelayanan pemerintah kepada masyarakat Indonesia. Salah satu program pemerintah dalam upaya mencapai tujuan tersebut adalah melalui pencanangan Program Jaring Pengaman Sosial (JPS) dan adanya Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) bagi pelayanan kesehatan masyarakat miskin yang telah tersedia pada seluruh unit pelayanan kesehatan diseluruh Indonesia (Depkes RI, 1999).

Dalam keyataannya, ada persepsi kurang baik yang beredar luas diseluruh kalangan masyarakat bahwa pelayanan kesehatan BPJS dipandang berbeda antara pasien BPJS dengan pasien yang tidak ditanggung oleh BPJS. Lahirnya persepsi ini berpotensi disebabkan karena adanya perbedaan pelayanan kesehatan professional yang diberikan tenaga kesehatan kepada pasien yang akibatnya akan muncul rasa ketidakpuasan terhadap pelayanan kesehatan tersebut seperti yang disampaikan oleh Stevens, (1999). Hal ini berarti bahwa rasa puas pasien baik yang yang ditanggung oleh BPJS maupun tidak akan sangat dipengaruhi oleh pelayanan. Bart Smet, (2004) yang mengutip pernyataan Lay, (2002) mengungkapkan bahwa hasil 35 penelitian membuktikan bahwa antara 8-85% pasien merasa tidak puas dengan pelayanan yang diterimanya.

Fakta ini menunjukkan bahwa pemerintah secara global (berdasarkan pendapat Lay, 2002 diatas) dapat dipandang laai dalam menjamin kepuasan akan pelayanan kesehatan padahal pemerintah memiliki kekuasaan tak terbatas melalui berbagai komponen lembaga atau organisasi dan saling berhubungan (Rasyid, 1999) yang memiliki kemampuan untuk menjamin lahirnya pelayanan kesehatan secara professional kepada masyarakat. Lahirnya kepuasan terhadap pelayanan kesehatan secara professional adalah mutlak adanya karena merupakan salah satu hak paling mendasar (hak asasi) masyarakat yang penyediaannya wajib diselenggarakan oleh pemerintah sebagaimana telah diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar 1945 pasal 28 ayat 1 menyangkut hak mendapatkan pelayanan kesehatan dan pada pasal 34 ayat 3 yang menyatakan bahwa negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak.

Persepsi yang kurang baik tentang pelayanan kesehatan ini ditandai oleh banyaknya keluhan atau bahkan protes dari pengguna BPJS yang lebih banyak menyangkut buruknya; pelayanan, sarana dan prasarana kesehatan termasuk ketersediaan obat tanggungan BPJS dan layanan unit kesehatan lainnya. Rumah Sakit Umum Piru Sebagai Rumah Sakit rujukan di Kabupaten Seram Bagian Barat mutlak harus memiliki kelengkapan sarana dan prasarana yang dapat memungkinkan kinerja dan pelayanan dibidang kesehatan dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan sehingga rumah sakit dapat memaksimalkan pelayanannya pada masyarakat secara baik dan dalam hal penanganan medis secara khusus. Kondisi sarana dan prasarana RSUD Piru yang dimiliki hingga tahun 2018 masih terus dalam pembenahan dalam memenuhi berbagai kebutuhan untuk mendukung pelaksanaan program/kegiatan RSUD Piru. Berdasarkan permasalahan diatas, maka pembahasan ini bertujuan untuk mengidentifikasi perbedaan persepsi BPJS kesehatan dan Non BPJS kesehatan terhadap pelayanan keperawatan di RSUD Piru Kabupaten Seram Bagian Barat.

## **Kajian Pustaka**

### **Pelayanan Kesehatan**

Pelayanan kesehatan dapat diartikan sebagai pelayanan kesehatan secara jasmani dan rohani bagi masyarakat. Secara khusus dapat disebutkan bahwa pelayanan kesehatan adalah sub sistim dengan tujuan utama pelayanan kesehatan adalah untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, untuk pencegahan, untuk peyebuhan dan untuk pemulihan kesehatan baik secara individu, kelompok dan lingkungan.

Pada dsarnya pelayanan adalah suatu upaya untuk penyiapan segala sesuatu yang diperlukan individu serta dapat memberikan kepuasan sesuai dengan harapan pemakainya. Azwar S, (2005) menyebutkan bahwa terdapat beberapa kriteria utama yang mutlak dipenuhi sebagai pengakuan terhadap pelayanan kesehatan yang baik, yakni;

1. Tersedia dan berkelanjutan
2. Dapat diteirma dan wajar
3. Mudah dicapai
4. Mudah dijangkau
5. Bermutu

## **Jaminan Pelayanan Kesehatan**

Jaminan kesehatan merupakan upaya menjamin adanya perlindungan terhadap pemeliharaan kesehatan dan jaminan lahirnya perlindungan terhadap ketercukupan kebutuhan dasar kesehatan kepada individu yang telah membayar iuran kesehatan secara mandiri maupun yang ditanggung oleh pemerintah berdasarkan prinsip asuransi sosial dan ekuitas yang diselenggarakan oleh Jamsostek. Setiap tenaga kerja yang telah mengikuti program Jamsostek akan dibekali dengan bukti fisik untuk memperoleh layanan kesehatan yakni berupa Kartu Pemeliharaan Kesehatan (KPK) dengan tujuan untuk mewujudkan pekerja atau tenaga kerja Indonesia yang sehat baik secara jasmani maupun rohani.

## **Pelayanan Keperawatan**

Pernyataan Ali. Z, (2002) yang mengutip pendapat Handersoan, (2000) menyatakan bahwa pelayanan keperawatan berkaitan dengan usaha dalam membantu individu dalam keadaan sehat maupun sakit sampai meninggal dunia dalam bentuk peningkatan pengetahuan dan kemampuan sehingga individu tersebut secara optimal mampu melaksanakan aktifitas kesehariannya secara mandiri.

Keperawatan merupakan campuran ilmu dan seni Tjandra Yoga Aditama, (2000) yang berfungsi untuk memberikan bantuan dalam pencapaian potensi tertingginya baik kepada individu, keluarga dan kelompok pada aspek fisik, mental dan sosial dalam ruang lingkup kehidupan dan pekerjaannya. Aspek dalam keperawatan mencakup kegiatan-kegiatan perencanaan dan perawatan pada saat sakit, masa rehabilitasi dan menjaga tingkat kesehatan fisik, mental dan sosial yang seluruhnya akan mempengaruhi status kesehatan. Rangkaian proses pengkajian terhadap penyebab utama tidak terpenuhinya kebutuhan dasar manusia, penentuan diagnosa keperawatan, perencanaan aksi atau tindakan, pelaksanaan aksi atau tindakan dan evaluasi adalah merupakan rangkaian proses keperawatan (Ali. Z, 2002).

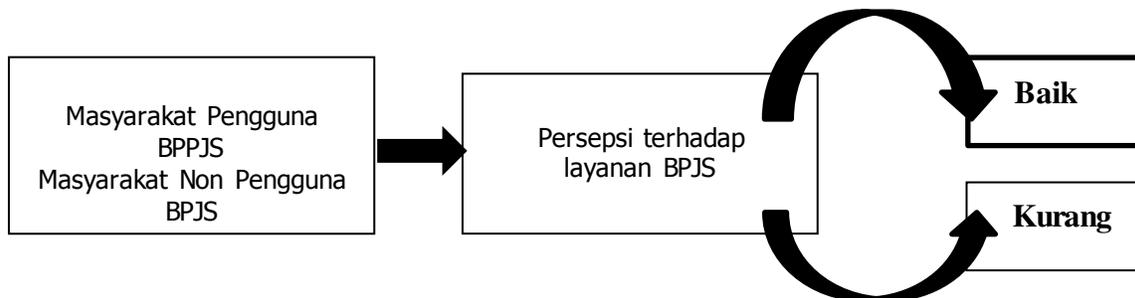
## **Persepsi**

Persepsi dapat dikatan sebagai pengalaman tentang obyek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Persepsi juga dapat memaknai stimuli indera sehingga seringkali ada pandangan bahwa salah satu bagian dari persepsi adalah sensasi. Rakhmat Jalaludin, (2002) mengatakan bahwa untuk memaknai informasi tidak cukup hanya dengan sensasi tetapi diperlukan adanya perhatian,

harapan, motivasi dan ingatan. Pendapat lain oleh Atkinson, (1996) menyebutkan bahwa kemampuan untuk mengorganisasi dan memaknai pola stimulus dalam lingkungan adalah merupakan proses persepsi.

Selanjutnya Robbins, (1996) mendefinisikan persepsi sebagai sebuah proses pengorganisasian dan pemanknaan impressi sensorinya sehingga mampu memberi arti pada lingkungan disekitarnya. Walgito Bimo, (1997) juga mengungkapkan pendapat yang cenderung sejalan yakni bahwa proses proses pengorganisasian, penginterpretasian terhadap stimulus yang diterima individu sehingga memberi arti adalah merupakan proses persepsi. Pandangan Hamner dan Organ yang dikutip oleh Indrwijaya, (2000) mengatakan bahwa persepsi bersifat personal. Sementara Widyatun, (1999) menyatakan bahwa persepsi adalah proses mental yang dialami manusia yang akan menunjukkan bagaimana manusia tersebut melihat, mendengar, merasakan dan memberi serta meraba segala sesuatu disekitar kita.

Berdasarkan teori-teori diatas, maka pada pembahasan ini dapat digambarkan konsep pemikiran persepsi pasien *BPJS* tentang pelayanan keperawatan sebagai berikut;



### Metode Penelitian

Jenis penelitian ini dapat digolongkan sebagai penelitian deskriptif survey yang dilakukan untuk melihat persepsi pasien BPJS dan Non BPJS tentang pelayanan keperawatan. Lokus penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Piru Kabupaten Seram Bagian Barat.

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Pengguna layanan BPJS dan Non BPJS yang ada di Rumah Sakit Umum Piru Kabupaten Seram Bagian Barat. Jumlah sampel

sebanyak 30 yang terdiri dari 15 sampel untuk pasien pengguna BPJS dan 15 sampel untuk pasien Non BPJS dengan metode *purposive sampling*.

Pengumpulan data dilakukan melalui pendistribusian instrument penelitian (kuesioner) pada sampel pasien pengguna layanan BPJS maupun Non BPJS yang bersedia menjadi responden dan menandatangani *informed consent*. Teknik analisis data yang digunakan dalam kajian ini adalah analisis data dengan menggunakan *fisher's exact test* dengan uji SPSS agar mampu mengetahui dan menganalisis perbedaan persepsi pasien BPJS kesehatan dan Non BPJS kesehatan terhadap pelayanan keperawatan.

## Hasil dan Pembahasan

Hasil analisis dengan menggunakan uji *chi square* dan *fisher's exact test* terlihat pada tabel berikut ini.

Persepsi Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Keperawatan di RSUD Piru

Persepsi BPJS Kesehatan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Negatif	12	80,0	80,0	80,0
	Positif	3	20,0	20,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Informasi berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa dari 15 orang pasien BPJS kesehatan yang terbanyak mempunyai persepsi negatif terhadap pelayanan keperawatan sebanyak 12 orang (80%) sedangkan yang lain berpersepsi positif sebanyak 3 orang (20%).

Persepsi Pasien Non BPJS terhadap Pelayanan Keperawatan di RSUD Piru

Persepsi Non-BPJS Kesehatan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Negatif	5	33,3	33,3	33,3
	Positif	10	66,7	66,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Data diatas bahwa dari 15 orang pasien Non BJPS yang terbanyak mempunyai persepsi positif terhadap pelayanan keperawatan sebanyak 10 orang (66.7%) sedangkan yang lain berpersepsi negatif sebanyak 5 orang (33.3%).

Berdasarkan uji *chi square* didapatkan nilai kemaknaan  $p=0,110$  dengan demikian  $H_0$  diterima. Hal ini berarti tidak ada hubungan antara penghasilan dengan persepsi pasien BJPS kesehatan maupun Non BJPS kesehatan terhadap pelayanan keperawatan. Selanjutnya melalui hasil uji *chi square* didapatkan nilai kemaknaan  $p=0.630$  dengan demikian  $H_0$  diterima. Hal ini berarti tidak ada hubungan antara pekerjaan dengan persepsi pasien BPJS kesehatan maupun Non BPJS kesehatan terhadap pelayanan keperawatan. Berdasarkan hasil uji *chi square* didapatkan nilai kemaknaan  $p=0.110$ , dengan demikian  $H_0$  diterima. Hal ini berarti tidak ada hubungan antara penghasilan dengan persepsi pasien BJPS kesehatan maupun Non BJPS kesehatan terhadap pelayanan keperawatan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 15 orang pasien BJPS kesehatan yang mempunyai persepsi negatif terhadap pelayanan keperawatan sebanyak 12 orang (40%), yang berpersepsi positif sebanyak 3 orang (10%). Sedangkan pasien Non BJPS kesehatan yang berpersepsi positif sebanyak 10 orang (33.3%) dan yang berpersepsi negatif sebanyak 5 orang (16.7%). Hasil analisis menunjukkan bahwa dari 30 responden baik dari pasien BJPS kesehatan maupun pasien Non BJPS kesehatan, 17 orang (56.7%) berpersepsi negatif sedangkan 13 orang (43.3%) berpersepsi positif terhadap pelayanan keperawatan. Berdasarkan uji perbandingan yang dilakukan dengan menggunakan *fisher's exact test* didapatkan nilai kemaknaan  $p = 0.025$  yang berarti  $H_0$  ditolak. Hal ini berarti terdapat perbedaan persepsi pasien BJPS kesehatan dan Non BJPS kesehatan terhadap pelayanan keperawatan.

Pembahasan ini akan diuraikan berdasarkan temuan hasil kajian melalui analisa uji *chi-square*. Sebagian besar pasien BJPS kesehatan mempunyai persepsi negatif sebesar 80% terhadap pelayanan keperawatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemungkinan pasien mempunyai harapan yang besar terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan oleh perawat. Pasien BJPS kesehatan kemungkinan menilai bahwa pelayanan keperawatan yang diterimanya tidak sesuai dengan harapan pasien sehingga pasien merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh perawat dan pasien menilai negatif terhadap

pelayanan keperawatan. Hal ini sesuai dengan pernyataan Sondang P. Siagian, (2010) bahwa faktor yang mempengaruhi persepsi dari sisi orang yang bersangkutan salah satunya yaitu harapan. Hal senada diungkapkan oleh Oliver (1997) dikutip Fandy T, (2000) bahwa apabila persepsi terhadap kinerja tidak sesuai dengan harapan maka yang terjadi adalah lahirnya rasa tidak puas. Nahuway Victorio Fernando & Tamaela Eduard Yohannis, (2020) mengatakan bahwa kepuasan adalah selisih antara harapan dengan kenyataan yang diterima. Artinya jika harapan lebih tinggi dari kenyataan yang diterima maka akan muncul ketidakpuasan dan sebaiknya.

Sebagian besar pasien Non BJPS kesehatan mempunyai persepsi positif sebesar 66.7% terhadap pelayanan keperawatan. Beberapa faktor yang mendorong responden pasien Non BJPS kesehatan memberikan penilaian positif terhadap pelayanan keperawatan adalah karena keberhasilan perawat dalam memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pasien. Faktor lain yang mungkin terjadi yaitu dari pihak pasien yang tidak hanya memperhatikan dari segi negatif perawat, namun lebih besar melihat dari segi positif sikap maupun tindakan perawat. Hal ini sejalan dengan pandangan Sondang P. Siagian, (2010) bahwa sifat-sifat sasaran itu biasanya berdampak pada persepsi individu lain yang melihatnya.

Berdasarkan uji statistik dinyatakan bahwa tidak ada korelasi antara faktor demografi yakni; penghasilan, pekerjaan, dan pendidikan dengan persepsi pasien BPJS kesehatan maupun Non BPJS kesehatan terhadap pelayanan keperawatan yang dibuktikan melalui besarnya nilai signifikansi  $> p = 0.05$ . Hal ini berarti  $H_0$  diterima, artinya tidak ada hubungan antara pendidikan, penghasilan dan pekerjaan dengan persepsi pasien BJPS kesehatan dan Non BJPS kesehatan terhadap pelayanan keperawatan. Menurut Robbin & Judge, (2015) diantara karakteristik pribadi yang lebih relevan berdampak pada persepsi yakni; sikap, motif, kepentingan atau minat, pengalaman masa lalu dan harapan.

Hasil penelitian yang dilakukan uji *chi-square* terdapat perbedaan persepsi pasien BJPS kesehatan dan non BJPS kesehatan terhadap pelayanan keperawatan yang ditunjukkan dengan nilai  $p=0.025$ . Kemungkinan perbedaan tersebut dipengaruhi oleh faktor internal maupun faktor eksternal pasien. Hal ini sesuai dengan pendapat Widyatun, (1999) situasi sosial yang melatar belakangi berbeda hal tersebut akan dapat membawa perbedaan hasil persepsi seseorang. Menurut Waljito Bimo, (1997) faktor intern yang

berdampak pada persepsi adalah yang berhubungan dengan kebutuhan psikologi, latar belakang pendidikan, kepribadian dan penerimaan diri serta keadaan individu pada suatu waktu tertentu.

## **Penutup**

### **Kesimpulan**

Simpulan hasil kajian berdasarkan pembahasan hasil penelitian adalah sebagai berikut;

1. Pasien BPJS di RSUD Piru Kabupaten Seram Bagian Barat paling banyak mempunyai persepsi negatif terhadap pelayanan keperawatan yaitu sebesar 80%.
2. Pasien Non BPJS di RSUD Piru Kabupaten Seram Bagian Barat paling banyak mempunyai persepsi positif terhadap pelayanan keperawatan yaitu sebesar 66.7%.
3. Tidak ada hubungan antara faktor demografi: pendidikan, pekerjaan dan penghasilan dengan persepsi pasien BPJS kesehatan dan Non BPJS kesehatan terhadap pelayanan keperawatan.
4. Terdapat perbedaan bermakna antara persepsi pasien BPJS kesehatan dan Non BPJS kesehatan di RSUD Piru Kabupaten Seram Bagian Barat terhadap pelayanan keperawatan ( $p=0.025$ ).

### **Saran**

Berdasarkan hasil analisis pasien BPJS kesehatan maupun Non BPJS kesehatan di RSUD Piru Kabupaten Seram Bagian Barat, maka perlu kiranya;

1. Lembaga BPJS hendaknya melaksanakan kewajibannya dengan baik serta menjalin hubungan yang erat dengan pihak RSUD Piru.
2. Pemerintah Daerah Kabupaten Seram Bagian Barat kiranya dapat memberi perhatian khusus kepada pengembangan RSUD Piru karena pelayanan Kesehatan hendaknya mendapat perhatian yang sungguh dari pihak-pihak yang berkompeten.
3. Perlu ada penguatan atau peningkatan kapasitas dan kompetensi perawat melalui dikutsertakan perawat RSUD Piru dalam kegiatan pelatihan maupun seminar dan jenis kegiatan lainnya yang berhubungan dengan penguatan atau peningkatan kapasitas dan kompetensi perawat baik yang dilaksanakan sendiri oleh RSUD Piru maupun lembaga lain yang berkompeten.

## Daftar Pustaka

- Ali. Z. (2002). *Dasar-Dasar Keperawatan Profesional*. Jakarta: Widya Medika.
- Atkinson, R. L. (1996). *Pengantar Psikologi*. Jakarta: Erlangga.
- Azwar S. (2005). *Sikap manusia: Teori dan Pengukurannya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bart Smet. (2004). *Studi Diantara Tipe-Tipe Pasien*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Depkes RI. (1999). *Petunjuk Teknis Program Jaring Pengaman Sosial Bidang Kesehatan (JPS-BK) Bagi Rumah Sakit*. Jakarta: Departemen Kesehatan RI.
- Fandy T. (2000). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Indriwijaya, A. I. (2000). *Perilaku Organisasi*. Bandung: Sinar Baru Algensindo.
- Nahuway Victorio Fernando & Tamaela Eduard Yohannis. (2020). *Model Efektifitas dan Efisiensi E-Procurement Serta Dampaknya Terhadap Kepuasan Pengguna di Provinsi Maluku*. 9(1), 81–87. <https://doi.org/https://doi.org/10.31959/jm.v9i1.327>
- Rakhmat Jalaludin. (2002). *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT. Remadja Rosda Karya.
- Rasyid. (1999). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Robbin & Judge. (2015). *Perilaku Organisasi* (Edisi 16). Jakarta: Salemba Empat.
- Robbins. (1996). *Perilaku Organisasi II*. Jakarta: Pren Halindo.
- Sondang P. Siagian. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Stevens, P. J. M. (1999). *Ilmu Keperawatan 2*. Jakarta: EGC.
- Tjandra Yoga Aditama. (2000). *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia (UI-Press).
- Walgito Bimo. (1997). *Pengantar Psikologi Umum* (Edisi Revi). Yogyakarta: CV. Sagung Seto.
- Widyatun, T. R. (1999). *Ilmu Perilaku*. Jakarta: CV. Sagung Seto.