

PELAYANAN KEPERAWATAN BERPENGARUH TERHADAP KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT

Chintami Luciana Watak¹, Fransiskus X. Dotulong², Gladys Lengkon³.
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Gunung Maria Tomohon

Alamat Korespondensi: Kolongan, Kec. Tomohon Tengah, Kota Tomohon

E-mail: chintamiwatak3@gmail.com

ABSTRAK

Layanan keperawatan merupakan pelayanan yang sangat penting bagi pasien yang akan dirawat inap di rumah sakit, sehingga menjadi ujung tombak pelayanan dan berperan dalam memberikan kepuasan pasien. Tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran layanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS rawat inap di RSUD Gunung Maria Tomohon. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Januari 2023 sampai dengan Maret 2023 dengan menggunakan desain penelitian deskriptif kuantitatif. Teknik pengambilan sampel yaitu *yaitu Accidental Sampling* dengan jumlah sampel 65 orang yang diberikan kuesioner tentang layanan keperawatan dan kepuasan. Data di analisis dengan uji *Chi-square*. Hasil : Uji Hipotesis menunjukkan nilai $p \text{ value} = <0.001$ maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara layanan keperawatan dengan kepuasan pasien BPJS dirawata inap RSU Gunung Maria Tomohon. Dapat disimpulkan bahwa layanan keperawatan sangat penting dalam menentukan kepuasan dari pasien yang ada di ruangan rawat inap.

Kata kunci: Layanan Keperawatan, Kepuasan

ABSTRACT

Nursing service is a very important service for patients who will be hospitalized, so that it becomes the spearhead of service and plays a role in providing patient satisfaction. . The purpose of this study was to obtain an overview of nursing services with the satisfaction level of inpatient BPJS patients at Gunung Maria Tomohom Hospital. This research was conducted from January 2023 to March 2023 using a quantitative descriptive research design. The sampling technique is Accidental Sampling with a total sample of 65 people who are given a questionnaire about nursing services and satisfaction. Data were analyzed by Chi-square test. Result: The hypothesis test shows that the $p \text{ value} = <0.001$, it can be concluded that there is a significant relationship between nursing services and BPJS patient satisfaction being hospitalized at Gunung Maria Tomohom Hospital. Conclusion: it can be concluded that nursing services are very important in determining the satisfaction of patients in the inpatient room.

Keywords: Nursing Service, Satisfaction.

PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah suatu sarana di bidang kesehatan yang memberikan pelayanan baik dibidang medis maupun non medis dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Diberlakukannya UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik semakin mengukuhkan bahwa hal – hal

masyarakat memperoleh pelayanan publik yang berkualitas termasuk memperoleh pelayanan bidang kesehatan. Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) mendorong seluruh negara untuk mengembangkan jaminan kesehatan kepada seluruh penduduknya. Indonesia mempunyai suatu badan penyelenggaraan jaminan sosial (BPJS) kesehatan dengan tujuan memberikan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan

kesehatan (Peraturan BPJS Kesehatan Indonesia, 2014). Keberhasilan dari rumah sakit bukan dilihat dari fasilitas pelayanan yang lengkap, akan tetapi sikap dan pelayanan kepada pasien.

Pelayanan keperawatan memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pasien karena pelayanan yang diberikan berdampak langsung terhadap pasien dan hal tersebut ditentukan oleh kinerja para perawat, dan perawat harus memberikan pelayanan yang optimal sesuai standart pelayanan keperawatan yang ada. Hasil penelitian Fransisca (2015) tentang hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien perta BPJS di ruangan kelas II RSUD Ulin Banjarmasin menunjukkan adanya hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien kelas II. Syahputra (2015) tentang hubungan mutu pelayanan BPJS kesehatan dengan pasien rawat inap rumah sakit umum daerah sekayu menunjukkan adanya hubungan mutu pelayanan BPJS kesehatan dengan kepuasan pasien di instalasi rawat inap kelas II.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian tentang 9hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien BPJS rawat inap di RSUD Gunung Maria Tomohon.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Karakteristik responden berdasarkan umur

Usia	Frekuensi	Present %
Dewasa	36	55,4%
Pra Lanjut Usia	13	20 %
Lanjut Usia	16	75,4%
Total	65	100,0

Sumber : data primer (2023)

Karakteristik responden berdasarkan umur dari 65 responden yang dirawat inap di RSUD Gunung Maria Tomohon, kelompok umur dengan responden terbanyak berada pada kelompok dewasa yaitu sebanyak 36 responden (55,4%), sedangkan kelompok umur dengan responden paling sedikit jumlahnya adalah kelompok dengan umur Pra Lanjut Usia yaitu 13 responden (20%).

Tabel 2. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persent (%)
Perempuan	39	60%
Laki – laki	26	40%
Total	65	100,0

Sumber : data primer (2023)

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin pasien rawat inap yang berada di RSUD Gunung Maria Tomohon, dari 65 responden sebagian besar berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 39 responden (60%) dan jenis kelamin paling sedikit yaitu laki-laki 26 responden (40%). Hasil yang didapatkan jenis kelamin responden yaitu mayoritas perempuan.

Tabel 3. Gambaran Layanan Keperawatan dan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap di RSUD Gunung Maria Tomohon

	Kategori	Frekuensi	%
Layanan Keperawatan	Baik	46	70,8%
	Tidak Baik	19	29,2%
Kepuasan	Puas	45	69,2%
	Tidak Puas	20	30,8%
Total		65	100

Sumber : data primer (2022)

Berdasarkan tabel di atas dapat diperoleh variabel bebas (Layanan Keperawatan) memiliki nilai baik 46 responden (78,8%) dan kurang baik 19 responden (29,2%). Sedangkan presentase kepuasan yang memiliki nilai baik 45 responden (69,2%) dan tidak puas 20 responden (30,8%).

Tabel 4. Hubungan Layanan Keperawatan dan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap di RSUD Gunung Maria Tomohon

		Kepuasan			P Value
		Puas	Tidak Puas	Total	
Layanan Keperawatan	Baik	40 61,5%	6 9,2%	46 70.8%	.001
	Tidak Baik	5 57,7 %	14 41,5%	19 29,2 %	
Total		5 69,2 %	20 0,8%	65 100.0%	

Sumber : data primer (2023)

Hasil analisis tabel di atas menunjukkan bahwa layanan keperawatan yang baik dan kepuasan dengan tingkat puas sebanyak 40 (61,5%), sedangkan layanan keperawatan tidak baik dan kepuasan dengan tingkat tidak puas sebanyak 14 (21,5%). Hasil uji Chi-Square menunjukan nilai $p < 0.5$ (0.001) artinya terdapat hubungan yang signifikan antara layanan keperawatan dan kepuasan dengan arah hubungan positif dimana semakin baik layanan keperawatan maka akan semakin puas pasien atau sebaliknya.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada bulan Januari 2023 sampai

dengan maret 2023 tentang Hubungan Layanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan pasien BPJS rawat inap di RSUD Gunung Maria Tomohon maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Karakteristik responden pasien BPJS rawat inap di RSUD Gunung Maria Tomohon dari 65 responden yang diteliti diketahui bahwa sebagian besar responden berusia dewasa, sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan.
2. Layanan Keperawatan di RSUD Gunung Maria Tomohon pada kategori baik 46 responden (70,8%) dan tingkat kepuasan dengan kategori puas 45 responden (69,2%). Diharapkan untuk pimpinan rumah sakit agar dapat meningkatkan kesejahteraan psikologis tenaga perawat seperti mengadakan kegiatan rekreasi bersama agar mekanisme coping perawat menjadi lebih baik.
3. terdapat hubungan yang signifikan antara layanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS diruang rawat inap RSUD Gunung Maria Tomohon.
4. Semakin baik layanan keperawatan yang diberikan kepada pasien maka pasien akan merasa puas, akan tetapi jika pelayanan kurang baik pasien pun akan merasa tidak puas.

DAFTAR PUSTAKA

Asmuji. (2013). *Manajemen Keperawatan Konsep dan Aplikasi*. 1 ed. Yogyakarta:Ar-Ruzz Media

- Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (2014). *Rawat Inap*.
- Destri, M.B.G & Agung, W. (2021). Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap. *Jurnal Kebidanan Kestra*, 2(4).
- Ester, M. (2019). Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Keputusan Pasien BPJS Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Herna Medan. *Jurnal Darma Agung Husada*, 6(2), 117-120
- Fransisca, A. (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Di Ruang Kelas III RSUD Ulin Banjarmasin. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, 9(2), 200.
- Harahap, E. (2019). Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Di Rawat Inap Rumah Sakit Sundari Medan. *Journal Of Nursing Update*, 1(1).
- Ismuntania & Kartika. (2020). Hubungan Layanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Penyakit Dalam Wanita RSUD Tgk. ABdullah Syafi'i Beureunuen Kabupaten Pidie . *Jurnal Kesehatan Indonesia*, 2(2).
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia, (2006). *Keputusan Menteri Kesehatan Nomor :279/MENKES/IV/2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Upaya Keperawatan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas*, Jakarta: Menteri Kesehatan. .
- Mensius, D.,M.S.&Neni,M (2018). Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Dinoyo Kota Malang. *Jurnal Nursing Newsa*, 3(1).
- Kementrian Kesehatan RI. (2009). *UU no. 24 Tahun 2009 Tentang RS. Undang-Undang Republik Indonesia*.
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia, (2008). *Keputusan Menteri Kesehatan Nomor :828/MENKES/SK/IX/2008 tentang Petunjuk Teknis Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan Di Kabupaten/Kota*, Jakarta: Menteri Kesehatan. .
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia, (2006). *Keputusan Menteri Kesehatan Nomor :279/MENKES/IV/2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Upaya Keperawatan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas*, Jakarta: Menteri Kesehatan. .
- Muninjay, R. (2012). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. 2 ed. Jakarta: EGC.
- Nursalam. (2003). *Konsep dan Penerapan Metologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Salemba Medika, Jakarta.
- Nursalam. (2014). *Manajemen Keperawatan Aplikasi Dalam Praktek Keperawatan Profesional*. Salemba Medika, Jakarta.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 *Tentang Rekam Medis*. (n.d.).
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2013. (2013). 53(9).
- Peraturan Presiden RI No 72 Tahun 2012 *Tentang Sistem Kesehatan Nasional*. (n.d.). *Kementrian Hukum Dan HAM RI*, 33(10), 7. <http://dx.doi.org/10.1016/j.actamat.2>

015.12.003%0Ahttps://inis.iaea.org/collection/NCLCollectionStore/_Public/30/027/30027298.pdf?r=1&r=1%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.jmrt.2015.04.004

Putri,I.R.R. (2018). Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS di RSUD Panembahan Senopati Bantul. *Indonesian Journal of Hospital Administration*, 1(2)

Pohan IS. (2006). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar - Dasar Pengertian dan Penerapan*. EGC, Jakarta.

Undang-Undang No 25 Tahun 2009. Tentang Pelayanan Publik. (n.d.).

Undang-Undang No 38 Tahun 2014. Tentang Keperawatan (n.d.).

Undang-Undang No 44 Tahun 2009. Tentang Rumah Sakit (n.d.).

WHO. (2015). *Universal Health Coverage*.