

# HUBUNGAN MUTU PELAYANAN PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN BPJS DI UNIT RAWAT INAP RSUD TUGUREJO SEMARANG

Sono Prabowo\*), I'ien Noer'aini\*\*), Supriyadi \*\*\*)

\*) Alumni Program Studi S1 Ilmu Keperawatan STIKES Telogorejo Semarang

\*\*) Dosen Program Studi DIII Keperawatan STIKES Telogorejo Semarang

\*\*\*) Dosen Jurusan DIII Keperawatan Poltekkes Kemenkes Semarang

## ABSTRAK

Mutu pelayanan perawat merupakan indikator kualitas pelayanan kesehatan. Kepuasan merupakan perbandingan antara kualitas jasa pelayanan yang didapat dengan keinginan, kebutuhan, dan harapan. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan mutu pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien BPJS Kesehatan dengan menggunakan karakteristik *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible* di RSUD Tugurejo Semarang. Desain penelitian yang digunakan adalah *Deskriptif analitik*, dengan jumlah sampel 96 responden dengan teknik *Proportional Random Sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan metode kusioner. Sunyek dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap yang menggunakan BPJS. Berdasarkan hasil penelitian dengan (100%) pada mutu pelayanan perawat karakteristik keandalan 62 responden (64,6%) baik dan 34 responden (35,4%) kurang baik, jaminan 68 responden (70,8%) baik dan 28 responden (29,2%) kurang baik, bukti fisik 59 responden (61,5%) baik dan 37 responden (38,5%) kurang baik, empati 67 responden (69,8%) baik dan 29 responden (30,2%) kurang baik, cepat tanggap 69 responden (71,9%) baik dan 27 responden (28,1%) kurang baik. Sedangkan pada kepuasan pasien BPJS karakteristik keandalan 63 responden (65,6%) puas dan 33 responden (34,4%) tidak puas, jaminan 68 responden (70,8%) puas dan 28 responden (29,2%) tidak puas, bukti fisik 72 responden (75%) puas dan 24 responden (25%) tidak puas, empati 69 responden (71,9%) puas dan 27 responden (28,1%) tidak puas, cepat tanggap 69 responden (71,9%) puas dan 27 responden (28,1%) tidak puas. Hasil uji Person Produk Moment diperoleh hasil mutu pelayanan p value 0,137 (>0,05). Hal ini menunjukkan tidak ada hubungan yang antar mutu pelayanan perawat dengan kepuasan pasien BPJS di unit inap RSUD Tugurejo Semarang.

Kata Kunci : Mutu Pelayanan, Kepuasan Pasien BPJS

## ABSTRACT

Nursing service quality is an indicator of health service quality. Satisfaction is a product of a qualified service, a combination of wills, needs, and hopes. This research aims to explain the connection between the nursing service quality with BPJS patients' satisfaction using reliability, responsive, assurance, empathy, and tangible characteristics in RSUD Tugurejo Semarang inpatient. The research is analytical designed, with 96 respondents using proportional using random sampling technique. Questionnaires are used as a gathering data technique. The subjects of this research is inpatient BPJS patients. The research of nursing service quality with 96 respondents (100%) for reliability results in 62 respondents (64.6%) to give good responses and 34 respondents (35.4%) to give lesser good response; for guarantee results in 68 respondents (70.8%) to give good response and 28 respondents (29.2%) to give lesser good responses; physical evidence result in 59 respondents (61.5%) to give good responses and 37 respondents (38.5%) to give lesser good responses; empathy result in 67 respondents (69.8%) to give good responses and 29 respondents (30.2%) to give lesser good responses; response speed result in 69 respondents (71.9%) to give good response and 27 respondents (28.1%) to give lesser good response. Meanwhile in terms of satisfaction of BPJS patients, reliability characteristics result 63 respondents (65.6%) are satisfied but 33 respondents (34.4%) are not satisfied; guarantee results in 68 respondents (70.8%) are satisfied but 28 respondents (29.2%) are not satisfied; physical evidence result in 72 respondents (75%) are satisfied but 27 respondents (28.1%) are not satisfied. Person Product Moment test method results in service quality with p value 0.137 (>0.05). It shows that there is no connection between nursing service quality with BPJS patients of Tugurejo Semarang's satisfaction

Key words : Service Quality, Patients' Satisfaction, BPJS

## PENDAHULUAN

Rumah Sakit merupakan salah satu tempat pelayanan kesehatan. Menurut WHO (*World Health Organization*), Rumah Sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif), dan pencegahan penyakit (preventif) (Wikipedia, 2015a, ¶1). Sedangkan menurut undang-undang No. 44 tahun 2009 Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan gawat darurat, pelayanan rawat jalan, dan pelayanan rawat inap.

Jumlah Rumah Sakit di Indonesia sebanyak 2.463 Rumah Sakit. Yang terdiri Rumah Sakit swasta non profit sebanyak 706 Rumah Sakit, Rumah Sakit swasta 806 Rumah Sakit, Rumah Sakit BUMN 63 Rumah Sakit dan Rumah Sakit milik pemerintah Indonesia sebanyak 888 Rumah Sakit (Rumah Sakit Online, 2015, ¶1).

Sedangkan Rumah Sakit di Jawa Tengah berjumlah 301 Rumah Sakit, yang terdiri dari 75 Rumah Sakit milik pemerintah, 149 Rumah Sakit swasta non profit, 74 Rumah Sakit swasta, dan 3 Rumah Sakit milik BUMN (Rumah Sakit Online, 2016a, ¶1).

Dan Rumah Sakit di Kota Semarang saat ini berjumlah 27 Rumah Sakit yang terdiri dari 8 Rumah Sakit milik pemerintah, 19 Rumah Sakit milik swasta (Rumah Sakit Online, 2016b, ¶1).

Dari keseluruhan Rumah Sakit diatas 1762 Rumah Sakit sudah menjalankan program BPJS (BPJS-Kesehatan, 2016a, ¶1). BPJS (Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial) yang sudah dimulai sejak 1 Januari 2014 adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan Jaminan Sosial. Jaminan Sosial adalah salah satu bentuk perlindungan sosial untuk menjamin seluruh rakyat Indonesia agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya yang layak (UU No. 24 Tahun 2011).

Rumah Sakit di Kota Semarang yang sudah menjalankan program BPJS sebanyak 18 Rumah Sakit, yang diantaranya adalah RSUD. Tugurejo Semarang (BPJS-Kesehatan, 2016b, ¶1). Pada Studi Pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti jumlah Pasien BPJS Kesehatan terhitung sejak tanggal 1 Januari 2014 hingga November 2015 saat ini di RSUD Tugurejo Semarang pada pelayanan rawat inap kelas 3 sebanyak 13.865 pasien, rawat

inap kelas 2 sebanyak 8641 pasien, dan rawat inap kelas 1 sebanyak 5403 pasien (Data Rekam Medis RSUD Tugurejo Semarang, 2015).

Salah satu kewajiban BPJS memberikan manfaat kepada seluruh peserta BPJS atau pasien yang menggunakan pelayanan BPJS (Putri, 2014, hlm.22). Untuk itu sudah seharusnya pelayanan Rumah Sakit yang menjalankan program BPJS memberikan pelayanan yang terbaik sehingga memberikan kepuasan kepada peserta BPJS atau pasien BPJS. Kepuasan Pasien berhubungan dengan mutu pelayanan Rumah Sakit. Dengan Mengetahui tingkat kepuasan pasien, manajemen Rumah Sakit dapat melakukan peningkatan mutu pelayanan (Indikator Rumah Sakit, dalam Nursalam, 2015, hlm.330). Akan tetapi beberapa orang telah meneliti pelayanan Rumah Sakit yang melaksanakan program BPJS mendapatkan hasil yang berbeda-beda. Penelitian yang dilakukan Ningrum, Wiwiek dan Christina pada tahun 2014 memberikan hasil terdapat hubungan antara mutu pelayanan kesehatan BPJS dengan Kepuasan Pasien di Poli Klinik THT Rumkital Dr. Ramela Surabaya dengan *p value* 0,002. Sedangkan penelitian yang dilakkan oleh Syaputra ditahun 2015 memberikan hasil *p value*=0,000 menyatakan ada hubungan antara mutu pelayanan BPJS Kesehatan dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Kelas II Rumah Sakit Umum Daerah Sekayu.

Sedangkan pada studi pendahuluan dengan metode wawancara yang dilakukan oleh peneliti pada bulan September 2015 di beberapa unit ruang rawat inap RSUD Tugurejo Semarang 7 pasien dari 10 pasien menyatakan mutu pelayanan RSUD Tugurejo Semarang cukup baik dan 6 pasien dari 10 pasien menyatakan puas akan pelayanan rawat inap RSUD Tugurejo Semarang. Akan tetapi tingkat kepuasan seluruh pasien pengguna pelayanan BPJS di unit rawat inap kelas 1, rawat inap kelas 2, dan rawat inap kelas 3, belum pernah diteliti. Oleh sebab itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian hubungan mutu pelayanan Rumah Sakit dengan kepuasan Pasien BPJS Di Unit Rawat Inap RSUD Tugurejo Semarang.

## DESAIN PENELITIAN

Desain penelitian pada penelitian ini menggunakan *Deskriptif analitik*. Pengukuran yang dilakukan pada variabel independen dan dependen, lalu menganalisa data yang terkumpul untuk mencari hubungan antara variabel. Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan *cross sectional* untuk

melihat adanya hubungan antara mutu perawat dengan Kepuasan Pasien BPJS di Unit Rawat Inap RSUD Tugurejo Semarang.

## HASIL PENELITIAN

### A. Karakteristik Responden

Tabel 5.1

Distribusi frekuensi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin pada pasien rawat inap BPJS Kesehatan di RSUD Tugurejo Semarang 1 April – 3 Mei 2016

Jenis kelamin	F	%
- Laki-laki	51	53,1
- Perempuan	45	46,9
Total	96	100

Berdasarkan tabel 5.1 menunjukkan bahwa responden yang berjenis kelamin laki – laki sebanyak 51 (53,1%) dan perempuan sebanyak 45 (46,9%).

### B. Mutu Pelayanan Perawat

#### a. Keandalan

Tabel 5.2

Karakteristik responden tentang keandalan dalam mutu pelayanan rawat inap di RSUD Tugurejo Semarang periode 1 April – 3 Mei 2016

Jenis kelamin	F	%
- Laki-laki	62	64,6
- Perempuan	35	35,4
Total	96	100

Berdasarkan tabel 5.2 menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki keandalan baik sebanyak 62 (64,6%) dan keandalan kurang baik sebanyak 35 (35,4%).

#### b. Jaminan

Tabel 5.3

Karakteristik responden tentang jaminan dalam mutu pelayanan rawat inap RSUD Tugurejo Semarang periode 1 April – 3 Mei 2016

Jenis kelamin	F	%
- Laki-laki	68	70,8
- Perempuan	28	29,2
Total	96	100

Berdasarkan tabel 5.3 menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki jaminan baik sebanyak 68 (70,8%) dan jaminan kurang baik sebanyak 28 (29,2%).

#### c. Bukti Fisik

Tabel 5.4

Karakteristik responden tentang bukti fisik dalam mutu pelayanan rawat inap di RSUD Tugurejo Semarang periode 1 April – 3 Mei 2016

Jenis kelamin	F	%
- Laki-laki	59	61,5
- Perempuan	37	38,5
Total	96	100

Berdasarkan tabel 5.4 menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki fisik baik sebanyak 59 (61,5%) dan bukti fisik kurang baik sebanyak 37 (38,5%).

#### d. Empati

Tabel 5.5

Karakteristik responden tentang empati mutu pelayanan rawat inap di RSUD Tugurejo Semarang periode 1 April – 3 Mei 2016

Jenis kelamin	F	%
Laki-laki	67	69,8
Perempuan	29	30,2
Total	96	100

Berdasarkan tabel 5.5 menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki empati baik sebanyak 67 (69,8%) dan empati kurang baik sebanyak 29 (30,2%).

#### e. Cepat Tanggap

Tabel 5.6

Karakteristik responden tentang cepat tanggap dalam mutu pelayanan rawat inap RSUD Tugurejo Semarang periode 1 April – 3 Mei 2016

Jenis kelamin	F	%
- Laki-laki	69	71,9
- Perempuan	27	28,1
Total	96	100

Berdasarkan tabel 5.6 menunjukkan bahwa sebagian responden memiliki cepat tanggap sebanyak 69 (71,9%) dan cepat tanggap kurang baik sebanyak 27 (28,1%).

### C. Kepuasan pasien BPJS

#### a. Keandalan

Tabel 5.7

Karakteristik responden tentang keandalan dalam kepuasan pasien BPJS unit inap RSUD

Tugurejo Semarang periode 1 April – 3 Mei 2016

Jenis kelamin	F	%
- Laki-laki	63	65,6
- Perempuan	33	34,4
Total	96	100

Berdasarkan tabel 5.7 menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki keandalan puas sebanyak 63(65,6%) dan keandalan tidak puas sebanyak 33 (34,4%).

b. Jaminan

Tabel 5.8

Karakteristik responden tentang jaminan dalam kepuasan pasien BPJS di unit inap RSUD Tugurejo Semarang periode 1 April – 3 Mei 2016

Jenis kelamin	F	%
- Laki-laki	68	70,8
- Perempuan	28	29,2
Total	96	100

Berdasarkan tabel 5.8 menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki jaminan puas sebanyak 68 (70,8%) dan jaminan tidak puas sebanyak 28 (29,2%).

c. Bukti Fisik

Tabel 5.9

Karakteristik responden tentang bukti fisik dalam kepuasan pasien BPJS di unit inap RSUD Tugurejo Semarang periode 1 April – 3 Mei 2016

Jenis kelamin	F	%
- Laki-laki	72	75
- Perempuan	24	25
Total	96	100

Berdasarkan tabel 5.9 menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki bukti fisik puas sebanyak 72 (75%) dan bukti fisik tidak puas sebanyak 24 (25%).

d. Empati

Tabel 5.10

Karakteristik responden tentang empati dalam kepuasan pasien BPJS di unit rawat inap RSUD Tugurejo Semarang periode 1 April – 3 Mei 2016

Jenis kelamin	F	%
- Laki-laki	69	71,9
- Perempuan	27	28,1
Total	96	100

Berdasarkan tabel 5.10 menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki empati puas sebanyak 69 (71,9%) dan empati tidak puas sebanyak 27 (28,1%).

e. Cepat tanggap

Tabel 5.11

Karakteristik responden tentang cepat tanggap dalam kepuasan pasien PJS di unit rawat inap RSUD Tugurejo Semarang periode 1 April – 03 Mei 2016.

Jenis kelamin	F	%
- Laki-laki	69	71,9
- Perempuan	27	28,1
Total	96	100

Berdasarkan tabel 5.11 menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang memiliki cepat tanggap yang puas sebanyak 69 (71,9%) dan cepat tanggap tidak puas sebanyak 27 (28,1%).

**D. Hubungan Mutu Pelayanan Perawat Dengan Kepuasan Pasien BPJS**

Tabel 5.12

Hubungan Mutu Pelayanan Perawat Dengan Kepuasan Pasien BPJS Di Unit Rawat Inap RSUD Tugurejo Semarang

Variabel	N	P value
Mutu Pelayanan Perawat	96	0,137
Kepuasan Pasien BPJS	96	

Berdasarkan tabel 5.12 menunjukkan bahwa nilai mean mutu pelayanan perawat 96,54 dengan nilai standar 5,42 dan nilai mean kepuasan pasien BPJS 96,97 dengan nilai standar deviasi sebesar 5,090. hasil uji analisis dengan person didapat nilai *p-value* 0,137 maka  $H_0$  diterima  $H_a$  di tolak, artinya tidak ada hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS di unit rawat inap RSUD Tugurejo Semarang.

## PEMBAHASAN

### A. Intrepretasi Data dan Diskusi Hasil

#### 1. Mutu Pelayanan Perawat

##### a. Keandalan

Hasil peneliatian dari karakteristik keandalan menunjukkan bahwa sebanyak 62 responden (64,6%) mrnystksn mutu pelayanan baik dan Hasil peneliatian dari karakteristik keandalan menunjukkan bahwa sebanyak 62 responden(64,6%) mrnyatakan mutu pelayanan baik dan sebanyak 34 responden (35,4%) menyatakan mutu pelayanan perawat keandalan kurang baik. Mayoritas responden menyatakan mutu pelayanan perawat karekteristik keandalan baik karena perawat profesional dalam melayani pasien.

Apa yang dilakukan perawat sesuai dengan teori dari Nursalam (2015, hlm.291) bahwa setiap pelayan memerlukan bentuk pelayanan yang handal. Artinya dalam memberikan pelayanan setiap perawat diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan, dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh pasien.

Meskipun mutu pelayanan perawat keandalan mayoritas baik, akan tetapi masih ada responden yang memiliki keandalan tidak baik, tentunya hal ini menjadi bahan evaluasi manajemen rumah sakit untuk memperbaikinya.

Dalam hal ini untuk meningkatkan kualitas mutu pelayanan perawat karakteristik keandalan dapat dengan tepat dan profesional, selain itu ketepatan waktu perawta tiba di ruangan ketika pasien memanggil diharapkan lebih baik atau lebih cepat lagi sehingga keluhan pasien cepat teratasi.

##### b. Jaminan

Hasil penelitian karakteristik jaminan bahwa sebanyak 68 responden (70,8%) menyatakan baik dan sebanyak 28 rsponden (29,2%) menyatakan mutu

pelayanan perawat karakteristik keandalan kurang baik. Hasil penelitian tersebut menunjukkan mayoritas responden lebih banyak menyatakan baik dalam mutu pelayanan perawat karakteristik jaminan.

Hal ini sesuai dengan teori Parasuraman (2001) dalam Nursalam (2015, hlm. 291) setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga, orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan atas tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran, dan kualitas layanan yang diberikan.

Meskipun mayoritas jaminan mutu pelayanan perawat baik akan tetapi lebih dari seperempat responden menyatakan jaminan mutu pelayanan perawat kurang baik. Hal ini tentunya menjadi bahan evaluasi manajemen rumah sakit untuk memperbaikinya jaminan mutu pelayanan perawat.

Jaminan mutu pelayanan perawat dalam memberikan perhatian terhadap keluhan pasien serta perawat dapat lebih teliti dan terampil dalam melaksanakan tindakan keperawtn tindakan keperawatn kepada pasien.

##### c. Bentuk Fisik

Hasil penelitian karakteristik bukti fisik mmenunjukkan bahwa sebanyak 69 responden (61,5%) menyatakan baik dan sebanyak 37 responden (38,5%) menyatakan mutu pelayanan perawat karakteristik bukti fisik kurang baik. Dari hasil tersebut mayoritas responden menyatakan baik untuk bukti fisik.

Pengertian bukti fisik dalam kualitas layanan adalah bentuk aktualisasi nyata dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan yang sekaligus menunjukkan prestasi atas pemberian

pelayanan yang diberikan (Parasuraman, 2001)

Meskipun mayoritas bukti fisik mutu pelayanan perawat baik namun masih banyak yang menyatakan tidak baik hal ini tentunya harus diperbaiki guna meningkatkan mutu pelayanan perawat. Bukti fisik mutu pelayanan perawat dapat ditingkatkan dengan perawat selalu menjaga kebersihan dan kerapian ruangan yang ditepati pasien, perawat selalu menjaga kerapian dan penampilannya, dan menjaga kebersihannya.

#### d. Empati

Hasil penelitian ini menunjukkan 67 responden (69,8%) menyatakan baik dan sebanyak 29 responden (30,2%) menyatakan mutu pelayanan perawat karakteristik perhatian kurang baik. Dengan hasil tersebut responden yang menjawab baik lebih banyak daripada kurang baik dalam karakteristik empati mutu pelayanan tersebut.

Empati dalam suatu pelayanan adalah adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak – pihak yang berkepentingan dengan pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing – masing pihak tersebut. Pihak yang memberi pelayanan harus memiliki empati memahami masalah dari pihak yang ingin dilayani. Pihak yang dilayani seyogyanya memahami keterbatasan dan kemampuan orang yang melayani, sehingga keterpaduan antara pihak yang melayani dan mendapat pelayanan memiliki perasaan yang sama ( Nursalam, 2015, hlm.294)

Meskipun mayoritas responden menyatakan empati mutu pelayanan baik akan tetapi masih ada responden yang menyatakan empati mutu pelayanan baik akan tetapi masih ada responden yang menyatakan kurang baik. Tentunya hal ini perlu diperbaiki untuk meningkatkan penilaian mutu pelayanan perawat.

Penilaian mutu pelayanan empati meliputi *Accessibility* yaitu mencakup kemudahan untuk menghubungi perawat, *Communication Skill* mencakup pemberian informasi kepada

pasien dengan bahasa yang dapat dimengerti, mendengarkan tanggapan dan pertanyaan pasien dan yang terakhir *Understanding the Customer* mencakup perlunya usaha mengetahui pasien dan kebutuhan khususnya (Aritonan, 2005, hlm.35).

#### e. Cepat Tanggap

Hasil penelitian cepat tanggap menunjukkan bahwa sebanyak 69 responden (71,9%) menyatakan baik dan sebanyak 27 responden (28,1%) menyatakan mutu pelayanan perawat karakteristik perhatian kurang baik. Tuntutan pelayanan yang menyikapi berbagai keluhan dari bentuk – bentuk pelayanan yang diberikan menjadi suatu respek positif dari daya tanggap pemberi pelayanan dan menerima pelayanan. Seyogyanya pihak yang memberikan pelayanan apabila menemukan orang yang dilayani kurang mengerti atas berbagai syarat prosedur atau mekanisme, maka perlu diberikan suatu pengertian dan pemahaman yang jelas secara bijaksana, berwibawa, dan memberikan berbagai alternatif kemudahan untuk mengikuti syarat pelayanan yang benar, sehingga kesan dari orang mendapat pelayanan memahami atau tanggap terhadap keinginan orang yang dilayani.

Sebanyak 59,2% jawaban pada penelitian ini menyatakan pada variabel mutu pelayanan perawat cepat tanggap baik. Hal ini juga dapat didukung dengan fasilitas nomor pengaduan atau keluhan pasien yang terletak di setiap ruangan selain itu pihak rumah sakit juga menyediakan kotak saran untuk setiap ruangan. Sehingga pasien yang mengeluh akan pelayanan perawat dapat langsung mengadukan pada pihak manajemen.

## 2. Kepuasan Pasien BPJS

### a. Keandalan

Hasil penelitian pada karakteristik keandalan ini menunjukkan bahwa kepuasan Pasien BPJS karakteristik keandalan 63 responden (65,6%) menyatakan puas dan sebanyak 27 responden (28,1%) menyatakan tidak puas. Dari hasil tersebut mayoritas responden menyatakan puas atas pelayanan perawat.

Tuntutan keandalan perawat dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, mudah dan lancar menjadi syarat penilaian bagi pasien yang dilayani dalam memperlihatkan aktualisasi kerja perawat dalam memahami lingkup dan uraian kerja yang menjadi perhatian dan fokus dari setiap perawat dalam memberikan pelayanan (Nursalam, 2015, hlm.296)

Meskipun mayoritas responden menyatakan puas terhadap keandalan mutu pelayanan perawat, akan tetapi sebanyak 28,1% responden menyatakan tidak puas, hal ini tentunya harus diperbaiki guna meningkatkan kepuasan pasien.

Kepuasan pasien tersebut dalam penilaian keandalan dapat dengan menunjukkan kemampuan perawat dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan.

#### b. Jaminan

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa pada kepuasan Pasien BPJS karakteristik jaminan 68 responden (70,8%) menyatakan puas dan sebanyak 28 responden (29,2%) menyatakan tidak puas. Artinya mayoritas responden puas terhadap pelayanan perawat dalam memberikan jaminan di unit rawat inap RSUD Tugurejo Semarang.

Inti dari bentuk pelayanan yang menyakinkan pada dasarnya bertumpu kepada kepuasan pelayanan yang ditunjukkan oleh setiap perawat, komitmen organisasi yang menunjukkan pemberian pelayanan yang baik, dan perilaku dari perawat dalam memberikan pelayanan, sehingga dampak yang ditimbulkan dari segala aktivitas pelayanan tersebut diyakini oleh orang – orang yang menerima pelayanan, akan dilayani dengan baik sesuai dengan bentuk – bentuk pelayanan yang dapat diyakini sesuai dengan kepastian pelayanan ( Nursalam, 2015, hlm.292)

Meskipun mayoritas responden puas terhadap pelayanan perawat diunit rawat inap RSUD Tugurejo Semarang dalam memberikan jaminan. Akan tetapi sebesar 29,2% responden menyatakan

tidak puas terhadap pelayanan perawat, tentunya ini perlu dievaluasi guna meningkatkan kepuasan pasien.

Menurut Aritongan (2005, hlm. 35-36) penilaian *Assurance* (jaminan) meliputi:

- 1) *Competency* : mencakup pengetahuan dan ketrampilan yang dimiliki pemberian layanan.
- 2) *Courtesy* : mencakup kesopanan, rasa hormat, perhatian, dan keramahan pelayanan.
- 3) *Credibility* : mencakup kepercayaan pasien karena kejujuran dari pemberi jasa.
- 4) *Security* : Mencakup kebebasan dari bahaya, risiko, dan keragu – ragan

#### c. Bukti Fisik

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada kepuasan Pasien BPJS karakteristik bukti fisik 72 responden (75%) menyatakan puas dan sebanyak 24 (25%) responden menyatakan tidak puas. Artinya mayoritas responden pada penelitian ini menyatakan puas terhadap pelayanan perawat dalam memberikan bukti fisik di unit rawat inap RSUD Tugurejo Semarang .

Setiap orang yang menginginkan pelayanan dapat merasakan pentingnya bukti fisik yang ditunjukkan oleh pengembang pelayanan, sehingga yang diberikan memberikan kepuasan. Bentuk pelayanan bukti fisik biasanya berupa sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia, teknologi, pelayanan yang digunakan *performence* pemberi pelayanan yang sesuai dengan karakteristik pelayanan yang diberikan dalam menunjukkan prestasi kerja yang dapat diberikan dalam bentuk pelayanan fisik yang dapat dilihat (Nursalam, 2016, hlm.293)

Meskipun mayoritas responden puas terhadap bukti fisik perawat dalam memberikan pelayanan diunit rawat inap RSUD Tugurejo Semarang, akan tetapi sebanyak 25% responden menyatakan tidak puas terhadap pelayanan perawat dalam memberikan bukti fisik.

Kualitas layanan berupa bukti fisik perawat merupakan bentuk kualitas layanan nyata yang memberikan adanya apresiasi dan membentuk imej positif

bagi setiap individu yang dilayaninya dan menjadi suatu penilaian dalam menentukan kemampuan dari pelayanan tersebut memandaatkan segala kemampuannya untuk dilihat secara fisik, baik dalam menggunakan alat dan perlengkapan pelayan, kemampuan menginovasi dan mengadopsi teknologi, dan menunjukkan suatu *performace* tampilan yang cakap, berwibawa, dan memiliki integritas yang tinggi sebagai suatu wujud dari prestasi kerja yang ditunjukkan kepada orang yang mendapat pelayan (Nursalam, 2015, hkm.294).

#### d. Empati

Hasil penelitian karakteristik empati menunjukkan bahwa sebnyak 67 reponden (69,8%) menyatakan puas dan sebanyak 29 responden (30,2) menyatkan tidak puas. Dari hasil tersebut mayoritas responden puas terhadap empati pelayanan perawat di unit rawat inap RSUD Tugurejo Semarang.

Dalam bentuk pelayanan perawat yang diberikan kepada pasien diperlukan adanya empati terhadap berbagai masalah yang dihadapi pasien yang mrmbutuhkan pelayan. Pihak yang menginginkan pelayanan membutuhkan adanya rasa kepedulian atas segala bentuk pengurusan pelayan, dengan merasakan dan memahami kebutuhan tuntutan pelayanan yang cepat, mengerti berbagai bentuk pelayanan yang harus dihindari, sehingga pelayanan tersebut berjalan sesuai dengan aktivitas yang diinginkan oleh pemberi pelayanan dan yang membutuhkan pelayanan (Nursalam, 2015, hlm.295)

Meskipun mayoritas responden puas akan tetapi 30,2% responden menyatkan tidak puas. Hal ini perlu di evaluasi guna meningkatkan kepuasan pasien terhadap penelitian empati dalam perawat di unit rawat inap.

Meningkatkan kepuasan pasien dengan sering menengok sering menjenguk keadaan paisen, memberikan perhatian dan memberi dukungan moril terhadap keadaan pasien.

#### e. Cepat Tanggap

Hasil penrlitian karakteristik cepat tanggap menunjukkan bahwa sebanyak 69 responden (71,9%) menyatakan puas dan sebanyak 27 responden (28,1) menyatakan tidak puas. dengan hsil tersebut maka mayoritas responde menyatakan puas terhadap pelayan cepat tanggap perawaat di unit rawat inap RSUD Tugurejo Semarang.

Setiap orang yang mendapat pelayan sangat membutuhkan penjelasan atas pelayanan yang diberikan agar pelayanan tersebut jelas dan dimengerti. Untuk mewujudkan dan merealisasikan hal tersebut, maka kualitas layanan cepat tanggap mempunyai peranan penting atas pemenuhan berbagai penjelasan dalam bentuk kegiatan pelayanan kepada masyarakat. Apabila pelayanan cepat tanggap diberikan dengan baik atas penjelasan yang bijaksana, penjelasan yang mendetail, penjelasan yang memberina, penjelaasan yang yang mengarah dan yang bersifat membujuk, apabila hal tersebut secara jelas dan mengerti oleh individu yang mendapat pelayanan, maka secara pelangsung pelayan daya tanggap dianggap berhasil dan memberikan kepuasan kepada penerima layanan (Nursalam, 2015, hlm.290-291).

Meskipun mayorutas responden dalam penlitian ini puas, akan tetapi sebanyak 28,1% responden tidak puas. hal ini perlu diperbaiki guna meningkatkan kepuasan pasien.

Kualitas laynan cepat tanggap adalah suatu bentuk pelayan dalam memberikk=an penjelasan, agar orang yang diberi pelayan tanggap dan menanggapi pelayanan yang diterima, sehingga diperlukan adanya unsur kualitas layanan daya tanggap sebagai berikut :

- 1) Memberikan penjelasan secara bijaksana sesuai dengan bentuk bentuk pelayan yang dihadapinya. Penjelasan bijaksana tersebut mengantar individu yang mendapat pelayanan mampu mengerti dan menyetujui segala bentuk pelayan yang diterima.
- 2) Memberikan penjelasan yang detail yaitu bentuk penjelasan yang



subtentif dengan persoalan pelayanan yang dihadapi, yang bersifat jelas, transparan, singkat dan dapat dipertanggungjawabkan.

- 3) Memberikan pembinaan atas bentuk – bentuk pelayanan yang dianggap masih ditunjukkan
  - 4) Mengarahkan setiap bentuk pelayanan dari individu yang dilayani untuk menyiapkan, melaksanakan dan mengikuti berbagai ketentuan pelayanan yang harus dipenuhi.
  - 5) Membujuk orang yang dilayani apabila menghadapi suatu permasalahan yang dianggap bertentangan, berlawanan atau tidak sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku.
3. Hubungan Mutu Pelayanan Perawat Rumah sakit terhadap Perawat Rumah Sakit terhadap Kepuasan Pasien BPJS unit rawat inap di RSUD Tugurejo Semarang
- Berdasarkan hasil *Parametric Test* menggunakan uji Person Produk Moment diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,153 dengan nilai signifikansi sebesar 0,137 >0,05, sehingga dapat diambil kesimpulan tidak terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan perawat dengan kepuasan pasien BPJS.

Mutu pelayanan keperawatan sebagai indikator kualitas pelayanan kesehatan menjadi salah satu faktor penentu citra institusi pelayanan kesehatan dimata masyarakat. Hal ini terjadi karena keperawatan merupakan kelompok profesi dengan jumlah terbanyak, paling depan dan terdekat dengan penderitaan, kesakitan, serta kesengsaraan yang dialami pasien dan keluarganya. Salah satu indikator dari mutu pelayanan keperawatan itu adalah apakah pelayanan keperawatan yang diberikan itu memuaskan pasien atau tidak. Kepuasan merupakan perbandingan antara kualitas jasa pelayanan yang didapat dengan keinginan, kebutuhan, dan harapan (Tjiptono, 2004, hlm.15). menurut Nursalam (2015, hlm.283) pasien sebagai pengguna jasa pelayanan keperawatan menuntut pelayanan keperawatan yang sesuai dengan hak ya, yakni pelayanan keperawatan yang bermutu dan paripurna. Pasien akan mengeluh bila pelaku *caring* yang dirasakan tidak memberikan nilai kepuasan bagi dirinya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh Wike Diah Anjaryani ditahun 2009 yang berjudul Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat Di RSUD Tugurejo Semarang yang memberikan hasil *p value* = 0,369 tidak ada hubungan antara karakteristik kelas perawatan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan perawat di RSUD Tugurejo Semarang.

Akan tetapi hasil penelitian ini tidak sama dengan yang dilakukan oleh Syahputra (2015) yang memberikan hasil *p value* = 0,000 yang menyatakan ada hubungan antara mutu pelayanan BPJS dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Kelas II Rumah Sakit Umum Daerah Sekayu..

#### B. Keterbatasan penelitian

Dalam penelitian ini ada beberapa keterbatasan yaitu :

1. Dalam penelitian ini ada beberapa responden pasien tidak dapat menyelesaikan semua pertanyaan kuesioner, sehingga dibantu oleh keluarga pasien untuk menjawab pertanyaan yang ada di kuesioner
2. Kuesioner yang digunakan peneliti memiliki banyak pertanyaan dan banyaknya jumlah responden, sehingga membutuhkan banyak waktu untuk mengumpulkan data dan beberapa responden mengeluh akan banyaknya pertanyaan yang diberikan.

#### SIMPULAN

Berdasarkan dari hasil uraian penelitian dan pembahasan tentang hubungan mutu pelayanan perawat Rumah Sakit dengan kepuasan pasien BPJS di unit rawat inap yang dilakukan di RSUD Tugurejo Semarang diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Pada mutu pelayanan perawat karakteristik keandalan 62 responden (64,6%) menyatakan baik dan 35 responden (35,4%) kurang baik, karakteristik jaminan 68 responden (70,8%) menyatakan baik dan 28 responden (29,2%) kurang baik, karakteristik bukti fisik 59 responden (61,5%) menyatakan baik dan bukti 37 responden (38,5%) menyatakan kurang baik, lalu pada karakteristik empati sebanyak 67 responden (69,8%) menyatakan baik dan 29 (30,2%) menyatakan kurang baik dan terakhir pada karakteristik cepat tanggap sebanyak 69

responden (71,9%) menyatakan baik dan 27 (28,1%) menyatakan kurang baik.

2. Pada kepuasan pasien BPJS karakteristik keandalan sebanyak 63 responden (65,6%) puas dan 33 responden (34,4%) tidak puas, karakteristik jaminan 68 responden (70,8%) puas dan 28 responden (29,2%) tidak puas, karakteristik bukti fisik sebanyak 72 responden (75%) puas dan 24 responden (25%) tidak puas, karakteristik empati sebanyak 69 responden (71,9%) puas dan 27 responden (28,1%) tidak puas, dan terakhir karakteristik cepat tanggap sebanyak 69 responden (71,9%) puas dan 27 responden (28,1%) tidak puas.
3. Tidak ada hubungan yang bermakna antara mutu pelayanan perawat Rumah Sakit dengan kepuasan pasien BPJS di unit rawat inap yang dilakukan di RSUD Tugurejo Semarang, hasil ini diperoleh dari uji statistik person produk momen dengan  $p\text{-value} = 0,137$ .

## SARAN

Berdasarkan dari hasil penelitian yang diperoleh ada beberapa saran yang perl dijadikan pertimbangan bagi peneliti dalam penelitian antara lain :

1. Bagi Institusi Pelayanan Rawat Inap  
Bagi tenaga kesehatan khususnya perawat di RSUD Tugurejo Semarang sebagai masukan dalam memberikan pelayanan keperawatn untuk lebih dimaksimalkan lagi agar tingkat mutu pelaynan perawat memberikan kepuasan yang sangat puas untuk pasien BPJS sebagai pengguna pelaynan rawat inap RSUD Tugurejo Semarang.
2. Bagi Institusi Keperawatan  
Sebagai bahan masukan mahasiswa dalam proses pembelajaran khususnya dalam tata cara memberikan pelaynan keperawatan yang maksimal.
3. Bagi peneliti selanjutnya
  - a. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan variabel mutu pelaynan perawat terhadap kepuasan pasien BPJS Kesehatan di unit Rawat Inap. Untuk penelitian selanjutnya dapat menggunakan variabel penelitian mutu pelayanan Rumah Sakit sehingga memberikan hasil penelitian yang lebih luas lagi.

- b. Pada peneliti selanjutnya diharapkan jugaa dapat meneliti yang lebih spesifik mengenai tingkat kepuasan psien BPJS terhadap pelaynan loket pendaftaran/kasir pembayaran untuk pasien BPJS
- c. Bagi penelitian selanjutnya sebaiknya menggunakan kuesioner yang berbeda, tidak memberikan banyak pertanyaan kepada responden tetapi memberikan jawaban yang cukup untuk menjawab masalah penelitian.

## PUSTAKA

- BPJS-Kesehatan. (2016a). *Jumlah Fasilitas BPJS Kesehatan*. <http://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/index.php>. diperoleh tanggal 18 Januari 2016
- \_\_\_\_\_. (2016b). *Fasilitas Kesehatan BPJS Kesehatan Di Kota Semarang*. <http://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/index.php/pages/detail/2015/14> diperoleh Tanggal 10 Februari 2016
- Data Rekam Medis. (2015). *Rumah Sakit Umum Daerah Tugurejo; Ijin Pengambilan Data Nomor 423.4/7733*. Sekretariat RSUD Tugurejo: Semarang
- Muninjaya, G. (2011). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : EGC
- Ningrum, R.M., Nuh, H., Wiwik L., dan Christina Y. (2014). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan BPJS Terhadap Kepuasan Pasien Di Poli Klinik THT Runkital Dr. Ramelan Surabaya*. <http://stikeshangtuah-sby.ac.id/download.php?f=Manuscript%20Rinda%20Mustika%20Ningrum.pdf> diperoleh tanggal 19 Oktober 2015
- Notoatmodjo, S. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka
- Nursalam. (2015). *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Edisi Lima. Jakarta : Salemba Medika
- Putri, A.E. (2014). *Paham BPJS Kesehatan; Badan Penyelenggara Jaminan Sosial..* Jakarta : CV Komunitas Pejaten Mediatama
- Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang No. 44 BAB I Pasal 1 Tahun 2009 Tentang*

*Rumah Sakit. Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 5072. Sekretariat Negara: Jakarta*

Republik Indonesia. (2011). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 116. Sekretariat Negara : Jakarta*

Rumah Sakit Online. (2015). *Rumah Sakit Online ; Report Data Saat ini.* <http://sirs.buk.depkes.go.id/rsonline/report/> diperoleh tanggal 1 November 2015

Rumah Sakit Online. (2016a). *Rumah Sakit Online ; Report Data Provinsi Jawa Tengah* [http://sirs.buk.depkes.go.id/rsonline/report/propinsi\\_2014.php?alamat\\_prop=JAWA+TENGAH&aktif=0](http://sirs.buk.depkes.go.id/rsonline/report/propinsi_2014.php?alamat_prop=JAWA+TENGAH&aktif=0) diperoleh tanggal 8 Januari 2016

\_\_\_\_\_. (2016b). *Data Rumah Sakit Online; Report Data Kota Semarang.* [http://sirs.buk.depkes.go.id/rsonline/Peta\\_list.php?ctlSearchFor=Kota+Semarang&simpleSrchFieldsComboOpt=KAB%2FKOTA&simpleSrchTypeComboNot=&simpleSrchTypeComboOpt=Equals&a=integrated&id=1&criteria=and](http://sirs.buk.depkes.go.id/rsonline/Peta_list.php?ctlSearchFor=Kota+Semarang&simpleSrchFieldsComboOpt=KAB%2FKOTA&simpleSrchTypeComboNot=&simpleSrchTypeComboOpt=Equals&a=integrated&id=1&criteria=and) diperoleh tanggal 8 Januari 2016

Syaputra, A.D. (2015). *Hubungan Mutu Pelayanan BPJS Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap Kelas II Rumah Sakit Umum Daerah Sekayu Tahun 2015.* [http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/15349/Jurnal%20KTI%20\(Agus%20Diman%20Syaputra\).pdf?sequence=1](http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/15349/Jurnal%20KTI%20(Agus%20Diman%20Syaputra).pdf?sequence=1). diperoleh tanggal 12 Desember 2015

Wikipedia. (2015a). *Rumah Sakit.* [https://id.wikipedia.org/wiki/Rumah\\_sakit](https://id.wikipedia.org/wiki/Rumah_sakit) diperoleh tanggal 1 November 2015