

- Hidayat, A. (. (2004). *Pengantar konsep dasar keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Junadi, I. (2010). *Pengobatan dan Pencegahan Hipertensi*. Jakarta: Buana Ilmu Populer.
- Khasanah, N. (2012). *Waspada Beragam Penyakit Degeneratif Akibat Pola Makan*. Yogyakarta: Laksana.
- Kozier, B. (2010). *Buku Ajar Fundamental Keperawatan*. Jakarta: EGC.
- Noorkasiani, S. T. (2009). *Kesehatan Lanjut dengan Pendekatan Asuhan Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Perry, A. .. (2005). *Buku Ajar Keperawatan* . Jakarta: EGC.
- Potter, P. P. (2005). *Buku Ajar Fundamental Keperawatan, Konsep, Proses, dan Praktik.Edisi 4*. Jakarta: ECG.
- Smeltzer, S. (2002). *Buku Ajar Keperawatan Medikal Bedah*. Jakarta: EGC.
- Suharsimi, A. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : PT. Adi Mahasatya.
- Susilo, Y. (2011). *Cara Jitu Mengatasi Hipertensi*. Jakarta: Andy.
- Tedjasukmana. (2010). *PengobatanHipertensi dengan Penyakit Penyerta. Dalam : Diagnosis dan Tatalaksana Hipertensi Sindrom Koroner Akut dan Gagal Jantung*. Jakarta: Balai Penerbit Rumah Sakit Jantung Harapan Kita.

KEPUASAN PASIEN PENGGUNA JAMINAN SOSIAL PENERIMA BANTUAN IUR (PBI) DI RSUD RAA SOEWONDO PATI

Muhammad Purnomo

Program Studi Ilmu Keperawatan
STIKES MUHAMMADIYAH KUDUS
Jalan Ganesha 1 Purwosari Kudus (0291) 437218/ 442993
*Email: muh.purnomo@stikesmuhkudus.ac.id

ABSTRAK

Pemilihan rumah sakit swasta meningkat 30% dan sebanyak 67,2% pasien menyatakan kurang puas dengan pelayanan rumah sakit negeri dan lebih puas di rumah sakit swasta. Perkembangan keperawatan sebagai profesi terus berkembang seiring dengan berubahnya masyarakat yang terus mengalami perubahan, hal ini menjadi masalah utama kepuasan pasien, diharapkan pelayanan keperawatan berpengaruh positif terutama bagi pengguna jaminan sosial PBI.

Metode penelitian ini adalah deskriptif correlational yang menghubungkan dua variabel untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien pengguna jaminan sosial PBI, Penelitian ini menggunakan variabel bebas (independent) yaitu sarana fisik (tangible), pengetahuan (knowledge), kepedulian (emphaty) dan variabel terikat (dependent) dengan menggunakan pendekatan cross sectional.

Hasil uji analisis: nilai p value 0,000 kurang dari 0,05 dan r hitung sebesar 0,845 (sangat kuat) disimpulkan ada pengaruh sangat kuat antara sarana fisik (tangible) terhadap kepuasan pengguna jaminan sosial PBI, nilai p value 0,000 kurang dari 0,05 dan r hitung sebesar 0,808 (sangat kuat) ada pengaruh yang sangat kuat antara pengetahuan (knowledge) perawat terhadap kepuasan pasien jaminan sosial PBI, nilai p value 0,000 kurang dari 0,05 dan r hitung sebesar 0,924 (sangat kuat) ada pengaruh yang sangat kuat antara kepedulian (emphaty) perawat terhadap kepuasan pasien pengguna jaminan sosial PBI.

Kata Kunci: Sarana Fisik, Pengetahuan, Kepedulian, Kepuasan Pasien

PENDAHULUAN

Tingginya kebutuhan pasien akan ketergantungan pelayanan keperawatan menjadi salah satu tuntutan masyarakat dalam mencari pelayanan yang bermutu tinggi, pemilihan rumah sakit swasta meningkat 30% dan 67,2% pasien menyatakan kurang puas dengan pelayanan yang diberikan rumah sakit negeri dan lebih puas di rumah sakit swasta. Perkembangan keperawatan sebagai perubahan profesi keperawatan dari masyarakat ini akan terus berubah seiring dengan berubahnya masyarakat yang terus mengalami perkembangan, dapat dilihat dari berbagai aspek yaitu keperawatan sebagai bentuk asuhan profesional kepada masyarakat, keperawatan sebagai Iptek, keperawatan sebagai kelompok ilmuwan dan kelompok masyarakat. Hal inilah yang menjadi masalah utama kepuasan dari pasien sehingga diharapkan pelayanan keperawatan selalu ditingkatkan terutama bagi pasien pengguna jaminan sosial PBI.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) sendiri merupakan lembaga yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial di Indonesia menurut Undang-undang Nomor 40 Tahun 2004 dan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011 merupakan badan hukum nirlaba. Sistem yang baru diterapkan pada BPJS dan lonjakan pendaftaran BPJS jelas membuat kewalahan petugas BPJS. Pengguna BPJS di Indonesia Tahun 2016 sebanyak 163. 327.183 peserta. Peserta kategori Penerima Bantuan Iur (PBI) paling banyak dari total semua peserta BPJS yaitu sebanyak 103.735.804 (63%) peserta. Peserta BPJS PBI yaitu peserta yang dibayari pemerintah dari APBD atau APBN dan jenis kelas rawatnya adalah kelas III (Kemenkes, 2017).

Pengguna jaminan sosial PBI di Jawa Tengah tahun 2016 mencapai 14.150.983 peserta. Paling banyak pengguna jaminan sosial PBI yaitu kabupaten brebes mencapai 1.068.938 peserta sedangkan di Kabupaten Pati sebanyak 569.889 peserta. Kartu BPJS tersebut dapat digunakan di semua rumah sakit kelas III dengan cara mentaati persyaratan yang berlaku (BPJS Regional VI, 2016).

Berdasarkan survei kepuasan pasien di RSUD RAA Soewondo Pati didapatkan bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan diperoleh 87,15% puas, kurang puas 5,35% dan tidak puas 7,50%. Hal tersebut dapat dilihat dari dimensi kepedulian perawat yaitu kurangnya komunikasi perawat pada pasien dan kurangnya perhatian dari perawat menjadi faktor utama pasien merasa diabaikan perawat. Sedangkan dilihat dari segi dimensi sarana fisik, banyak pasien mengeluhkan ramainya kunjungan keluarga setiap hari karena lokasi tempat pasien saling berdekatan dan tidak ada penyekat ruangan.

METODE

Metode penelitian ini adalah deskriptif corelational yang menghubungkan dua variabel untuk mengetahui apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien pengguna jaminan sosial PBI di Ruang Gading RSUD RAA Soewondo Pati. Penelitian ini menggunakan variabel bebas (*independent*) yaitu sarana fisik (*tangible*), pengetahuan (*knowledge*), kepedulian (*emphaty*) dan variabel terikat (*dependent*) yaitu kepuasan pasien jaminan sosial PBI, dengan menggunakan pendekatan *cross sectional*. Pengukuran variabel *independent* dan variabel *dependent* hanya satu kali, pada satu saat.

Alat ukur yang digunakan adalah kuesioner yang telah diuji validitas dan rentabilitas berisi tentang sarana fisik (*tangible*), pengetahuan (*knowledge*), kepedulian (*emphaty*) dan kepuasan pasien. Populasi dalam penelitian ini yaitu pasien jaminan sosial PBI yang menjalani perawatan di ruang Gading RSUD RAA Soewondo Pati pada bulan April – Mei 2018 dengan sampel sebanyak 52 pasien.

Analisis data menggunakan program SPSS untuk mengetahui bagaimana gambaran data yang telah selesai dikumpulkan dengan bentuk distribusi frekuensi dan variabel umur responden, jenis kelamin responden, pendidikan responden, pekerjaan responden, sarana fisik, pengetahuan, kepedulian dan kepuasan. Analisis bivariat yang dilakukan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien jaminan sosial PBI di Ruang Gading RSUD RAA Soewondo Pati. Analisis data menggunakan Korelasi *Rank Spearman* untuk mengetahui hubungan korelasi sederhana yang datanya bersifat ordinal-ordinal antara variabel bebas dengan variabel terikat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Responden

1. Umur Responden

Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Umur Responden di Ruang Gading RSUD RAA Soewondo Pati

Mean	Median	Modus	SD	Min	Mak
35,96	32,00	32	10,855	23	62

Berdasarkan Tabel 4.1 didapatkan nilai mean sebesar 35,96 tahun, nilai median sebesar 32,00 tahun, nilai modus sebesar 32 tahun, nilai standar deviasi 10,855, umur minimal responden sebesar 23 tahun dan umur maksimal responden 62 tahun.

2. Jenis Kelamin Responden

Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin Responden di Ruang Gading RSUD RAA Soewondo Pati

Jenis Kelamin	Frek	%
Laki-Laki	23	44,2

Perempuan	29	55,8
Jumlah	52	100

Sesuai Tabel 4.2 dapat dilihat bahwa dari 52 responden, responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 23 responden (44,2%) dan berjenis kelamin perempuan sebanyak 29 responden (55,8%).

3. Pendidikan Responden

Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pendidikan Responden di Ruang Gading RSUD RAA Soewondo Pati

Pendidikan	Frek	%
Tidak Sekolah	8	15,4
SD Sederajat	14	26,9
SLTP Sederajat	12	23,1
SLTA Sederajat	18	34,6
DIII/SI	0	0
Pasca Sarjana	0	0
Jumlah	52	100

Sesuai Tabel 4.3 dapat dilihat bahwa dari 52 responden, responden yang tidak sekolah sebanyak 8 responden (15,4%), pendidikan SD Sederajat sebanyak 14 responden (26,9%), pendidikan SLTP Sederajat sebanyak 12 responden (23,1%), pendidikan SLTA Sederajat sebanyak 18 responden (34,6%), pendidikan DIII/SI tidak ada dan pendidikan pasca Sarjana tidak ada. Pendidikan DIII/SI dan pasca sarjana tidak ada dikarenakan pasien adalah penerima jaminan sosial PBI dengan kategori rakyat kurang mampu.

4. Pekerjaan Responden

Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pekerjaan Responden di Ruang Gading RSUD RAA Soewondo Pati

Pekerjaan	Frek	%
Tidak Bekerja	18	34,6
Buruh	19	36,6
Tani	6	11,5
Wiraswasta	9	17,3
Jumlah	52	100

Sesuai Tabel 4.4 dapat dilihat bahwa dari 52 responden, responden yang tidak bekerja sebanyak 18 responden (34,6%), bekerja sebagai buruh sebanyak 19 responden (36,6%), bekerja sebagai tani sebanyak 6 responden (11,5%) dan bekerja sebagai wiraswasta sebanyak 9 responden (17,3%). Bagi pasien yang tidak bekerja paling banyak perempuan sebagai ibu rumah tangga dan bekerja di tani atau buruh dikarenakan kondisi ekonomi sosial yang kurang sehingga mereka bekerja seadanya.

B. Analisa Univariat

1. Sarana Fisik

Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Sarana Fisik di Ruang Gading RSUD RAA Soewondo Pati

Sarana Fisik	Frek	%
Sarana Fisik Baik	31	59,6
Sarana Fisik Buruk	21	40,4
Jumlah	52	100

Sesuai Tabel 4.5 dapat dilihat bahwa dari 52 responden, sarana fisik di Ruang Gading baik sebanyak 31 responden (59,6%) dan sarana fisik di Ruang Gading buruk sebanyak 21 responden (40,4%). Hal ini membuktikan bahwa tempat gading menyediakan fasilitas yang cukup baik dan terdapat pencahayaan dan sirkulasi udara yang cukup, tidak ada kebisingan mesin-mesin, terdapat ruang cuci tangan atau hand hygiene serta ada tempat tunggu didepan ruangan Gading.

Penelitian terkait dilaksanakan oleh Ristiani (2017) dengan judul penelitian “Pengaruh Sarana Prasarana Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien Rawat Jalan Unit Poliklinik IPDN Jatinangor)”. Metode analisis data menggunakan analisis kuantitatif dengan alat analisis Regresi dan Korelasi dengan hasil pengaruh sarana prasarana terhadap kepuasan pasien sebesar 59,20% artinya berpengaruh sedang. Hasil uji hipotesis menyatakan bahwa terdapat hubungan antara sarana prasarana dengan kepuasan pasien. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien masuk pada kategori kuat (74,20%). Hasil uji hipotesis mengartikan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien adalah signifikan. Besarnya pengaruh sarana prasarana dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien masuk kategori kuat sebesar 77,90%

2. Pengetahuan Perawat

Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pengetahuan Perawat di Ruang Gading RSUD RAA Soewondo Pati

Pengetahuan	Frekuensi	%
Pengetahuan Baik	32	61,5
Pengetahuan Cukup	20	38,5
Jumlah	52	100

Sesuai Tabel 4.6 dapat dilihat bahwa dari 52 responden, responden yang mempunyai pengetahuan baik sebanyak 32 responden (61,5%) dan responden yang mempunyai pengetahuan cukup sebanyak 20 responden (38,5%).

Hal tersebut juga sesuai dengan teori Notoatmodjo (2010) yang menyebutkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi pengetahuan salah satunya adalah pendidikan dan pengalaman. Pendidikan diperlukan untuk mendapatkan informasi misalnya hal-hal yang menunjang kesehatan sehingga meningkatkan kualitas hidup. Oleh sebab itu makin tinggi tingkat pendidikan seseorang maka makin mudah menerima informasi sehingga makin banyak pula pengetahuan yang dimiliki, sebaliknya pendidikan yang kurang akan menghambat perkembangan sikap seseorang terhadap nilai-nilai yang baru diperkenalkan. Sedangkan pengalaman merupakan sumber pengetahuan, atau pengalaman itu merupakan suatu cara untuk memperoleh kebenaran pengetahuan. Oleh sebab itu pengalaman pribadi pun dapat digunakan sebagai upaya memperoleh pengetahuan.

Hasil penelitian terkait yang mendukung penelitian ini dilaksanakan oleh Layuk (2017) dengan judul penelitian “Pengaruh Pengetahuan, Sikap Dan Keterampilan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RS Labuang Baji Makassar”. Hasil penelitian variabel pengetahuan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien Rawat Inap di RS Labuang Baji Makassar nilai signifikansi = 0,003 yang berarti bahwa hipotesis alternatif diterima yang menyatakan ada pengaruh pengetahuan terhadap kepuasan pasien Rawat Inap Di RS Labuang Baji Makassar.

3. Kepedulian Perawat

Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kepedulian Perawat di Ruang Gading RSUD RAA Soewondo Pati

Kepedulian	Frek	%
Kepedulian Baik	31	59,6
Kepedulian Kurang	21	40,4
Jumlah	52	100

Sesuai Tabel 4.7 dapat dilihat bahwa dari 52 responden, responden yang mempunyai kepedulian baik sebanyak 31 responden (59,6%) dan responden yang mempunyai kepedulian kurang sebanyak 21 responden (40,4%).

Hasil penelitian terkait dilaksanakan oleh Lestari (2016) dengan judul penelitian “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Inap”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor interaksi personal dengan variance explained sebesar 12,650 dengan faktor yang mendominasi yaitu kepedulian, dengan nilai varimax rotation 0,841. Dimensi kepedulian petugas kesehatan dominan mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap

4. Kepuasan Pasien Jaminan Sosial PBI

Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kepuasan Pasien Jaminan Sosial PBI di Ruang Gading RSUD RAA Soewondo Pati

Kepuasan	Frekuensi	%
Puas	29	55,8
Tidak Puas	23	44,2
Jumlah	52	100

Sesuai Tabel 4.8 dapat dilihat bahwa dari 52 responden, responden yang puas sebanyak 29 responden (55,8%) dan responden yang tidak puas sebanyak 23 responden (44,2%).

Hal tersebut dikarenakan responden beranggapan perawat lebih memilih-milih pasien yang membayar biaya perawatan sendiri dibandingkan mereka yang menerima pelayanan dengan gratis. Hal diatas ditunjukkan bahwa komunikasi yang kurang antara perawat kepada pasien. Dari uraian di atas berdampak pada kurangnya ketidakharmonisan hubungan antara pasien dengan perawat.

Hal tersebut sesuai dengan teori Kotler (2010) bahwa ciri-ciri kepuasan yaitu loyal, komunikasi dan pelayanan. Loyal bagi individu akan mengulangi apa yang telah dilakukan setelah pasien puas. Ciri yang kedua adalah komunikasi dari mulut ke mulut (word of mouth communication) yang bersifat positif yaitu rekomendasi kepada pasien dengan mengatakan hal-hal yang baik mengenai hasil yang telah tercapai. Ciri yang ketiga yaitu pelayanan, ketika pasien sudah mendapatkan pelayanan dengan baik dari perawat baik dilihat dari komunikasi, penampilan, perhatian, kemampuan dan pengetahuan perawat maka pasien akan mencoba mempertahankan hasil dari pelayanan tersebut.

C. Analisa Bivariat

1. Pengaruh Sarana Fisik (*Tangible*) terhadap Kepuasan Pasien Jaminan Sosial PBI di Ruang Gading RSUD RAA Soewondo Pati

Tabel 4.9 Pengaruh Sarana Fisik (*Tangible*) terhadap Kepuasan Pasien Pengguna Jaminan Sosial PBI di Ruang Gading RSUD RAA Soewondo Pati

Sarana Fisik	Kepuasan				Total		r hitung	p value
	Puas		Tidak Puas		f	%		
	f	%	f	%				
Baik	23	53,8	3	5,8	31	59,6	0,845	0,000
Buruk	1	2,0	20	38,4	21	40,4		
Total	29	55,8	23	44,2	52	100		

Berdasarkan tabel 4.9 didapatkan bahwa sarana fisik di Ruang Gading baik sebanyak 31 (59,6%), dimana responden yang puas sebanyak 23 (53,8%) dan tidak puas sebanyak 3 (5,8%). Sarana fisik di Ruang Gading buruk sebanyak 21 (40,4%), dimana responden yang puas sebanyak 1 (2,0%) dan tidak puas sebanyak 20 (38,4%). Hasil uji analisis didapatkan nilai p value 0,000 kurang dari 0,05 dan r hitung sebesar 0,845 (sangat kuat) maka hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang sangat kuat antara sarana fisik (*tangible*) terhadap kepuasan pasien Pengguna Jaminan Sosial PBI di Ruang Gading RSUD RAA Soewondo Pati.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien Menurut Nursalam (2010) salah satunya sarana fisik. Berupa bukti fisik yang dapat dilihat, yang meliputi peralatan dan bahan tindakan perawatan yang diberikan pasien yang dapat diperoleh pasien sehingga pasien mendapatkan kepuasan dalam pelayanan. Selain peralatan, sarana fisik juga diperoleh dari lingkungan sekitar misalnya penerangan/cahaya. Cahaya atau penerangan sangat besar manfaatnya bagi pasien guna mendapat keselamatan dan kesehatan ditempat pelayanan kesehatan. Kelembaban ruangan juga merupakan sarana fisik yang penting. Kelembaban ini berhubungan atau dipengaruhi oleh temperatur udara dan secara bersama-sama antara temperatur, kelembaban, kecepatan udara bergerak dan radiasi panas dari udara tersebut akan mempengaruhi keadaan tubuh manusia pada saat menerima atau melepaskan panas dari tubuhnya. Sarana fisik selanjutnya yaitu adanya kebisingan. Salah satu polusi yaitu bunyi yang tidak dikehendaki oleh telinga karena terutama dalam jangka panjang bunyi tersebut dapat mengganggu ketenangan pasien, merusak pendengaran dan menimbulkan kesalahan komunikasi. Polusi selanjutnya adanya bau-bauan di sekitar ruangan dapat dianggap sebagai pencemaran, karena bau-bauan yang terjadi terus menerus dapat mempengaruhi kepekaan penciuman pasien.

Penelitian terkait dilaksanakan oleh Ristiani (2017) dengan judul penelitian “Pengaruh Sarana Prasarana Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien Rawat Jalan Unit Poliklinik IPDN Jatinangor)”. Metode analisis data menggunakan analisis kuantitatif dengan alat analisis Regresi dan Korelasi dengan hasil pengaruh sarana prasarana terhadap kepuasan pasien sebesar 59,20% artinya berpengaruh sedang. Hasil uji hipotesis menyatakan bahwa terdapat hubungan antara sarana prasarana dengan kepuasan pasien. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien masuk pada kategori kuat (74,20%). Hasil uji hipotesis mengartikan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien adalah signifikan. Besarnya pengaruh sarana prasarana dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien masuk kategori kuat sebesar 77,90%.

2. Pengaruh Pengetahuan (*Knowledge*) Perawat terhadap Kepuasan Pasien Pengguna Jaminan Sosial PBI di Ruang Gading RSUD RAA Soewondo Pati

Tabel 4.10 Pengaruh Pengetahuan (*Knowledge*) Perawat terhadap Kepuasan Pasien Pengguna Jaminan Sosial PBI di Ruang Gading RSUD RAA Soewondo Pati

Pengetahuan	Kepuasan				Total		r hitung	p value
	Puas		Tidak Puas		f	%		
	f	%	F	%				

Baik	28	53,8	4	7,7	32	61,5	0,808	0,000
Cukup	1	2,0	19	36,5	20	38,5		
Total	29	55,8	23	44,2	52	100		

Berdasarkan tabel 4.10 didapatkan bahwa pengetahuan perawat di Ruang Gading baik sebanyak 32 (61,5%), dimana responden yang puas sebanyak 28 (53,8%) dan tidak puas sebanyak 3 (7,7%). Pengetahuan perawat di Ruang Gading cukup sebanyak 20 (38,5%), dimana responden yang puas sebanyak 1 (2,0%) dan tidak puas sebanyak 19 (36,5%). Hasil uji analisis didapatkan nilai ρ value 0,000 kurang dari 0,05 dan r hitung sebesar 0,808 (sangat kuat) maka hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang sangat kuat antara pengetahuan (*knowledge*) perawat terhadap kepuasan pasien Pengguna Jaminan Sosial PBI di Ruang Gading RSUD RAA Soewondo Pati.

Hal ini membuktikan bahwa dengan pengetahuan (*knowledge*) perawat yang baik akan berdampak pada kepuasan pasien dan sebaliknya dengan pengetahuan (*knowledge*) perawat yang kurang akan berdampak pada ketidakpuasan pasien dalam menjalani rawat inap.

Hasil diatas sesuai dengan teori Nursalam (2010) bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien salah satunya pengetahuan (*knowledge*). Pengetahuan (*knowledge*) merupakan informasi, fakta, proses, kebiasaan yang terakumulasi dalam pribadi sebagai hasil proses interaksi dan pengalaman. Pengetahuan manusia tidak saja diperoleh melalui pengalaman dan dalam lingkungan hidupnya, tetapi dapat juga melalui pendidikan yang dilalui dan catatan-catatan (buku, kepastakaan, dan lain-lain). Pengetahuan ini harus disesuaikan dan dimodifikasi dengan realita baru di dalam lingkungan yang dalam penelitian ini yaitu pengetahuan dalam bidang kesehatan dari perawat.

3. Pengaruh Kepedulian (*Emphaty*) Perawat terhadap Kepuasan Pasien Pengguna Jaminan Sosial PBI di Ruang Gading RSUD RAA Soewondo Pati

Tabel 4.11 Pengaruh Kepedulian (*Emphaty*) Perawat terhadap Kepuasan Pasien Pengguna Jaminan Sosial PBI di Ruang Gading RSUD RAA Soewondo Pati

Kepedulian	Kepuasan				Total		r hitung	ρ value
	Puas		Tidak Puas		f	%		
	F	%	F	%				
Baik	29	55,8	2	3,8	31	59,6	0,924	0,000
Kurang	0	0	21	40,4	21	40,4		
Total	29	55,8	23	44,2	52	100		

Berdasarkan tabel 4.11 didapatkan bahwa kepedulian perawat di Ruang Gading baik sebanyak 31 (59,6%), dimana responden yang puas sebanyak 29 (55,8%) dan tidak puas sebanyak 2 (3,8%). Kepedulian perawat di Ruang Gading kurang sebanyak 21 (40,4%), dimana responden yang puas tidak ada dan tidak puas sebanyak 21 (40,4%). Hasil uji analisis didapatkan nilai ρ value 0,000 kurang dari 0,05 dan r hitung sebesar 0,924 (sangat kuat) maka hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang sangat kuat antara kepedulian (*emphaty*) perawat terhadap kepuasan pasien Pengguna Jaminan Sosial di Ruang Gading RSUD RAA Soewondo Pati.

Hal tersebut masih ada responden yang tidak puas sebanyak 3,8% dikarenakan responden merasa ada pelayanan keperawatan yang tidak adil bagi mereka sehingga responden merasa diabaikan dan tidak diperhatikan oleh perawat. Hal ini berdampak atau mempunyai efek pada pelayanan yang tidak seimbang karena tidak ada umpan balik dari responden terhadap pelayanan yang diberikan perawat di ruang perawatan. Sebaiknya

persepsi pasien harus ditingkatkan lebih baik dengan cara pemberian pelayanan keperawatan yang lebih maksimal dan perilaku yang santun oleh petugas kesehatan.

Hal diatas sesuai dengan pendapat Kotler (2010) bahwa faktor-faktor kepuasan dipengaruhi oleh respon dan ketanggapan perawat. Respon dapat ditunjukkan berupa inisiatif para perawat dalam melakukan perawatan sebagai hasil dari pengetahuan dan sikap dari perawat. Dalam meningkatkan sikap perawat melakukan perawatan hendaknya perawat tanggap terhadap kebutuhan pasien. Ketanggapan dapat ditunjukkan dengan pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para petugas kesehatan.

Hasil tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Abdul, dkk (2014) dengan judul penelitian “Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit”. Hasil penelitian menggunakan uji fisher menunjukkan $p = 0,000$ dimana hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap rumah sakit.

KESIMPULAN

Hasil uji analisis didapatkan nilai ρ value 0,000 kurang dari 0,05 dan r hitung sebesar 0,845 (sangat kuat) maka hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang sangat kuat antara sarana fisik (*tangible*) terhadap kepuasan pasien Pengguna Jaminan Sosial PBI di Ruang Gading RSUD RAA Soewondo Pati.

Hasil uji analisis didapatkan nilai ρ value 0,000 kurang dari 0,05 dan r hitung sebesar 0,808 (sangat kuat) maka hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang sangat kuat antara pengetahuan (*knowledge*) perawat terhadap kepuasan pasien Pengguna Jaminan Sosial PBI di Ruang Gading RSUD RAA Soewondo Pati.

Hasil uji analisis didapatkan nilai ρ value 0,000 kurang dari 0,05 dan r hitung sebesar 0,924 (sangat kuat) maka hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang sangat kuat antara kepedulian (*emphaty*) perawat terhadap kepuasan pasien Pengguna Badan Jaminan Sosial PBI di Ruang Gading RSUD RAA Soewondo Pati.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul, dkk. *Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit*. Akademi Keperawatan Kabupaten Buton, Makasar, 2014.
- Admin. *BPJS Kesehatan*. <https://www.google.com/search?q=http%3A%2F%2Ftopikpedia>, 2014. Diakses 22 Desember 2017.
- Amri, Sayful. *Hubungan Persepsi Pasien Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Tentang Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Gading RSUD Soewondo Pati*. Stikes Cendekia Utama Kudus, 2015.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta, Jakarta, 2011.
- Armalia, Dian. *Iuran atau Tarif BPJS Kesehatan Terbaru 2018*. <https://www.panduanbpjs.com/tarif-bpjs-kesehatan-terbaru>, 2017. Diakses 28 Januari 2018.
- BPJS Regional VI. *Banyaknya Peserta BPJS Kesehatan Menurut Kabupaten/Kota di Jawa Tengah*. <https://jateng.bps.go.id/statictable/html>, 2016. Diakses 22 Januari 2018.
- Dadang. *Supervisi Profesional*. Alfabeta, Bandung, 2010.
- Danim, Sudarwan. *Riset Keperawatan; Sejarah dan Metodologi*. EGC, Jakarta, 2008.
- Erna Juliana. *Manajemen Pelayanan Kebidanan*. EGC, Jakarta, 2008.
- Fais dan Sitti Saleha. *Buku Ajar Organisasi dan Manajemen. Pelayanan Kesehatan serta Kebidanan*. Salemba Medika, Jakarta, 2009.
- Irine, Diana. *Manajemen Pemasaran : Usaha Kesehatan*. Nuha Medika, Yogyakarta, 2009.
- Jalaluddin, Abdullah Idi. *Filsafat Pendidikan; Manusia, Filsafat, dan Pendidikan*. Ar-Ruzz Media, Jogjakarta, 2012.

- Kemenkes. *Buku Pegangan Sosialisasi : Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional*. Kemenkes, Jakarta, 2013.
- Kemenkes RI. *BPJS Kesehatan*. <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/index.php/arsip/detail/479>, 2017. Diakses 22 Januari 2018.
- Khaidir, M. *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Pemerintah Surabaya*. [comment-iframe.g?18serif%22%7](http://www.pasienbpjs.com/2017/01/mengenal-perbedaan-bpjs-pbi-dan-non-pbi.html), 2011. Diakses 20 Juli 2014.
- Khoirunisa, Risqia. *Pasien BPJS*. <http://www.pasienbpjs.com/2017/01/mengenal-perbedaan-bpjs-pbi-dan-non-pbi.html>, 2017. Diakses 2 Januari 2018.
- Kotler Philip-Amstrong. *Manajemen pemasaran*. Alih Bahasa Henddra Teguh, Salemba Empat, Jakarta, 2010.
- Layuk, Elim. *Pengaruh Pengetahuan, Sikap Dan Keterampilan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RS Labuang Baji Makassar*. *Jurnal Mirai Management* Volume 2 No., 2017.
- Lestari, Made Martini Widi. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Inap*. Universitas Pendidikan Ganesha, Singaraja, 2016.
- Meryani, Oroh. *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Keperawatan Di Ruang Interna RSUD Noongan*. Universitas Sam Ratulangi Manado, 2015.
- Notoatmodjo, Soekidjo. *Ilmu Kesehatan Masyarakat*. Rineka Cipta, Jakarta, 2010.
- Notoatmodjo, Soekidjo. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta, Jakarta, 2010.
- Nursalam. *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan; Pedoman Skripsi, Tesis dan Instrumen Penelitian Keperawatan*. Salemba Medika, Surabaya, 2011.
- Nursalam. *Manajemen Keperawatan : Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Salemba Medika, Surabaya, 2010.
- Ramadhan. *Hubungan Persepsi Dimensi Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Askes Sosial pada Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tasikmalaya*. <https://journal.unsil.ac.id/download.php?id=626>, 2012. Diakses 22 Januari 2018.
- Rekam Medik RSUD RAA Soewondo Pati. *Survey Kepuasan Pasien*. Pati, 2016.
- Ristiani, Ida Yunari. *Pengaruh Sarana Prasarana Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien Rawat Jalan Unit Poliklinik IPDN Jatinangor)*. Institut Pemerintahan Dalam Negeri, 2017.
- Sedarmayanti. *Dasar-Dasar Pengetahuan tentang Manajemen Perkantoran*. Mandar Maju, Bandung, 2009.
- Sobur, Alex. *Psikolog Umum*. Pustaka Setia, Bandung, 2008.
- Sugiyono. *Statistika untuk Penelitian*. Alfabeta, Bandung, 2009.