

MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN BPJS DI RUANG RAWAT INAP PUSKESMAS GUBUG 1

Noor Hidayah¹, Ika Trisanti², Yuli Arief Hidayati³,
noorhidayah@stikesmuhkudus.ac.id, yuliarya6@gmail.com

ABSTRAK

Mutu pelayanan adalah derajat dipenuhinya kebutuhan masyarakat atau perorangan terhadap asuhan keperawatan yang sesuai dengan standar profesi. Salah satu aspek dari mutu pelayanan adalah kepuasan pasien. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah dibandingkan dengan apa yang diharapkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS di ruang rawat inap Puskesmas Gubug 1. Metode penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan secara cross sectional. Sampel pada penelitian ini adalah pasien BPJS yang memenuhi kriteria inklusi berjumlah 55 orang. Hasil penelitian didapatkan responden yang mengatakan mutu pelayanannya baik dan merasa puas 37 responden, dan mengatakan baik tetapi tidak puas 10 responden, mutu pelayanannya tidak baik dan merasa puas 2 responden, sedangkan tidak baik dan tidak puas 6 responden. Pengujian hipotesa menggunakan uji Fisher Exact Test didapatkan hasil p value 0,05 yang berarti ada hubungan signifikan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS. Kesimpulan terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien BPJS di Ruang Rawat Inap Puskesmas Gubug 1. Saran perlu membenahi pengaturan ruangan yang nyaman, kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan dan memberikan perhatian dalam penjagaan barang berharga, serta perlunya mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan.

Kata Kunci : Mutu Pelayanan Keperawatan, Kepuasan Pasien BPJS

ABSTRACT

Quality of service is the degree of fulfillment of the needs of society or individual to nursing care in accordance with professional standards. One aspect of service quality is patient satisfaction. Patient satisfaction is a level of patient feeling that arises as a result of the performance of health services it receives after it is compared with what is expected. This study aims to determine the relationship between service quality and patient satisfaction BPJS in inpatient wards Puskesmas Gubug 1. This research method is quantitative research with cross sectional approach. Samples in this study were BPJS patients who fulfilled the inclusion criteria of 55 people. Result of research got respondent saying good quality of service and satisfied 37 respondent, and say good but not satisfied 10 respondent, quality of service not good and satisfied 2 respondent, while not good and not satisfied 6 respondent. Hypothesis testing using Fisher Exact Test obtained p value 0.05 which means there is a significant relationship between service quality and patient satisfaction BPJS. Conclusion There is a significant correlation between nursing service quality and patient satisfaction of BPJS in Inpatient Room of Puskesmas Gubug 1. Suggestions need to fix the comfortable room arrangement, alertness of officer in giving service and giving attention in guarding of valuable goods, and the need to maintain and improve service quality.

Keywords: *Quality of Nursing Service, Patient Satisfaction BPJS*

PENDAHULUAN

Hardiansyah (2011) menyatakan bahwa pelayanan berkualitas atau memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Maka dari itu, kualitas pelayanan sangat penting dan selalu fokus kepada kepuasan pelanggan. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien dapat dilihat dari mutu pelayanan kesehatan. Pasien yang menyatakan kepuasannya

baik pada umumnya mendapat mutu pelayanan yang baik pula. Kepuasan dapat diartikan juga sebagai perasaan puas, rasa senang, dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa

Puskesmas merupakan pelayanan kesehatan dasar bagi seluruh masyarakat yang tinggal di wilayah kerjanya, dilaksanakan secara menyeluruh dan terpadu (Efendi, 2009). Mutu pelayanan puskesmas dikatakan baik, apabila pelayanan puskesmas yang diselenggarakan dapat menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien yang menjadi sasaran puskesmas.

Kasus kematian yang dialami orang-orang miskin akibat penyakit kronis yang dideritanya seperti tumor, kanker, serangan jantung, gagal ginjal dan berbagai penyakit ganas lainnya yang menjadi penyebab utamanya adalah kendala biaya perawatan yang cukup mahal. Bantuan Jaminan Kesehatan Nasional seperti jamkesmas sepertinya tidak optimal dalam membantu pelayanan kesehatan yang efektif sehingga kadangkala nyawa sudah tidak dapat tertolong. Keluarganya sudah tidak mampu menanggung biaya operasi rumah sakit, karena asuransi kesehatan dari pemerintah tidak mampu secara optimal membantu pemulihan keadaan pasien. Pasien yang seharusnya mendapatkan perawatan intensif akhirnya hanya mendapatkan pemulihan dari obat-obatan tradisional maupun sintetis yang diresepkan oleh dokter dan pada akhirnya meninggal dunia. Sampai saat ini, jelas sekali bahwa sistem kesehatan di Indonesia sangat jauh dari cita-cita keadilan sosial bagi seluruh rakyat. Rakyat kecil sangat terbebani dengan sistem kesehatan yang diperdagangkan. Rakyat yang membayar lebih banyak mendapatkan pelayanan yang lebih baik mutunya (Sari, 2014).

Penelitian Ningrum, RM (2014) di Poli Klinik THT Rumkital Surabaya, menunjukkan sebanyak 44 Responden (68,8%) mengatakan Mutu Pelayanan Kesehatan BPJS cukup baik. Sedangkan pada kepuasan pasien sebanyak 36 responden (56,2%) menyatakan cukup puas dengan pelayanan kesehatan.

Studi pendahuluan, dengan pertanyaan terbuka pada 10 orang pasien pasien BPJS secara acak di simpulkan keluhan mereka tentang pelayanan Puskesmas: prosedur pelayanan yang mereka rasakan masih lambat dan tidak sesuai harapan. Petugas terlihat belum siap saat pasien hendak dirawat. petugas pelayanannya itu kurang respon dalam komunikasi dengan pasien atau keluarga pasien. Masih ada pemeriksaan penunjang yang tidak dalam paket BPJS sehingga pasien mengeluh harus mengeluarkan uang lagi dan juga dari pelayanan farmasi dan obat-obatan yang tidak selalu tersedia.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui korelasi antara Mutu Pelayanan Keperawatan terhadap Kepuasan Pasien BPJS Di Ruang Rawat Inap Puskesmas Gubug 1 Grobogan

Ningrum, M.N, hubungan mutu pelayanan kesehatan BPJS terhadap kepuasan pasien di poliklinik THT RUMKITAL Dr. Ramelan Surabaya, hubungan mutu pelayanan kesehatan BPJS terhadap kepuasan pasien di poliklinik THT RUMKITAL Dr. Ramelan Surabaya, Metode pengambilan data desain penelitian deskriptif analitik dengan pendekatan *cross sectional*, Hasil penelitian menunjukkan sebanyak 44 responden (68,8%) mengatakan mutu pelayanan kesehatan BPJS cukup baik. Sedangkan pada kepuasan pasien sebanyak 36 responden (56,2%) menyatakan cukup puas dengan pelayanan kesehatan. Hasil uji statistic *Spearman's Rho Correlation* menyatakan terdapat hubungan antara mutu pelayanan kesehatan BPJS dengan kepuasan pasien di Poliklinik THT Rumkital Dr. Ramelan Surabaya ($\rho=0,002$)

Desimawati, D.W Hubungan Layanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Sumbersari Kabupaten Jember, Desain penelitian survey analitik pendekatan *cross sectional*, Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 13,6% responden menilai layanan keperawatan berada pada kategori baik dan 86,4% responden menilai kurang baik. Tingkat kepuasan 22,7% responden berada pada tingkat kepuasan sedang dan 77,3% responden berada pada tingkat kepuasan rendah. Perhitungan uji statistic dengan *Chi Square* didapatkan P value=0,018 yang berarti H_0 gagal ditolak.

METODE

Desain penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien BPJS yang dirawat di ruang Rawat Inap Puskesmas Gubug 1 sejumlah 65 (berdasarkan rata – rata kunjungan perbulan tahun 2016). Sampel yang memenuhi kriteria *inklusi* yang berjumlah 55 pasien BPJS. Alat pengumpulan data yang dipergunakan adalah kuesioner. Analisis data yaitu variable bebas dan terikat, analisis bivariat menggunakan uji chi square.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian dilakukan di Puskesmas Gubug 1 selama dua bulan dalam periode bulan November sampai Desember 2017. Penelitian dilakukan oleh peneliti sendiri dengan memberikan pertanyaan melalui kuesioner yang telah disiapkan. Pengambilan data dilakukan di ruang Rawat Inap Puskesmas Gubug 1 di Ruang Cempaka dan Bougenfile. Saat yang dipilih untuk pengambilan data pada pagi hari.

Pengambilan data dilakukan dengan jumlah 55 responden yang diambil dengan menggunakan teknik *purposive sampling*

Analisa univariat

1. Mutu Pelayanan

No	Mutu pelayanan	f	%
1	Baik	47	85
2	Tidak Baik	8	15
	Total	55	100

Dari hasil tabulasi data, dari 55 responden didapatkan hasil sebanyak 47 responden (85%) mengatakan mutu pelayanannya sudah baik, sementara sebanyak 8 responden (15%) mengatakan mutu pelayanannya tidak baik.

Masalah yang di temukan berdasarkan distribus ijawaban responden yaitu didapatkan sebanyak 13 (24%) responden menjawab tidak baik terhadap kenyamanan ruang rawat inap,dikarenakan terlalu ramai dan tempat tidur yang saling berdekatan satu sama lain. Hal ini merupakan bagian dari ketidaksesuaian dengan dimensi *Tangibility* atau bukti fisik secara langsung. Kemudian didapatkan 14 (25%) responden yang mengatakan mutu pelayanannya cenderung bermasalah terhadap kesiapan perawat melayani pasien,dimana dalam melayani pasien perawat belumselalu siap setiap saat ketika dipanggil atau dibutuhkan.

2. Kepuasan Pasien

No	Kepuasan	F	%
1	Puas	39	71
2	Tidak Puas	16	29
	Total	55	100

Dari tabulasi data,dari 55 responden didapatkan hasil sebanyak 39 responden (71%) mengatakan puas, sementara 16 responden (29%) mengatakan tidak puas.

Masalah yang di temukan berdasarkan distribusi jawaban responden yaitu 13 (24%) responden yang menjawab tidak puas terhadap kenyamanan ruang rawat inap. Kemudian didapatkan 14 (25%) responden yang menjawab kurang puas dan cenderung bermasalah dalam kesiapan perawat dalam melayani pasien, dimana dalam melayani pasien perawat belum selalu siap setiap saat ketika dipanggil atau dibutuhkan. Kemudian 14 (25%) responden menjawab kurang puas dimana cenderung bermasalah dengan perawat tidak selalu mengingatkan keamanan akan menyimpan barang berharga pasien dan keluarganya.

Analisa Bivariat

Dari hasil tabulasi data, dari 55 responden didapatkan distribusi silang data sebagai berikut : responden yang mengatakan mutu pelayanannya baik dan merasa puas terdapat 37 responden (67%) sementara responden yang mengatakan mutu pelayanannya baik tapi tidak puas terdapat 10 responden (18%). Di lain sisi dari responden yang mengatakan mutu pelayanannya tidak baik sebanyak 8 responden (15%), terdapat 2 responden (4%) yang merasa puas dan yang menyatakan mutu pelayananan tidak baik dan sehingga berakibat tidak puas terdapat 6 responden (11%).

Uji Statistik

Untuk mendapatkan kesimpulan tentang ada tidaknya hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien, digunakan uji statistik Chi Square. Dalam pengolahan statistik peneliti menggunakan program *SPSS 16 for Windows*.

Hasil Uji Chi Square

	Value	df	Asymp.Sig. (2-Sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson chi-Square	9.565	1	.002		
Continuity Correction	7.138	1	.008		
Likelihood Ratio	8.674	1	.003		
Fisher's Exact Test				.005	.005
Linear-by-Linear Association	9.391	1	.002		
N of Valid Cases	55				

Penelitian diuji dengan menggunakan uji *Chi Square*. Syarat uji *Chi Square* yaitu tidak boleh ada cells dengan nilai ekspektasi yang bernilai kurang dari 5 tidak boleh lebih dari 20%. Pada awal uji *Chi Square* diperoleh nilai *ekspektasi* yang kurang dari 5 sebanyak 1 cells (25,0%), maka yang dibaca adalah pada pilihan *Fisher Exact Test* dengan hasil 0,05.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian maka kesimpulan dari penelitian ini adalah:

1. Sebagian besar responden menyatakan mutu pelayanan keperawatan di ruang rawat inap Puskesmas Gubug 1 sudah baik dengan jumlah 43 responden (78%).
2. Kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan di ruang rawat inap Puskesmas Gubug 1 dengan responden kepuasan pasien merasa puas sebanyak 39 responden (71%).
3. Terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien BPJS di Ruang Rawat Inap Puskesmas Gubug 1 dengan arah hubungan yang positif , dengan signifikan p value=0,05.

Saran

1. Mengatur jadwal jam berkunjung untuk memberikan kesempatan pasien istirahat
2. Mengatur isi tempat tidur berdasarkan standart yang ditentukan berdasarkan luas ruangan untuk memberikan kenyamanan pasien
3. Melakukan audit mutu internal tentang peayanan perawatan yang berkaitan dengan kesiapan petugas dalam pelayanan
- 4.

DAFTAR PUSTAKA

- Anisza. *BAB II Landasan Teori*. Eprints.ums.ac.id>BAB_II
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Cetakan Ketigabelas. Jakarta, PT Rineka Cipta.
- Balitbang Kemenkes RI. 2013. *Riset Kesehatan Dasar*. RISKESDAS. Jakarta: Balitbang Kemenkes RI.
- Bustami. 2011. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Aspektabilitasnya*: Jakarta, Erlangga.
- Effendi, F. 2009. *Keperawatan Kesehatan Komunitas: Teori dan Praktik dalam Keperawatan*. Jakarta, Salemba Medika.
- Hardiansyah. A.A.2011. *Pengantar Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Medika.
- Hidayah, Nurul. *Konsep Rawat Inap*. <http://aepnurulhidayah.wordpress.com>
- Hidayat, A.A. 2009. *Pengantar Konsep Dasar Keperawatan*. Edisi ke 2. Jakarta : Salemba Medika.
- Kemenkes RI. 2014. *Buku Pegangan Sosialisasi JKN*, <http://www.depkes.go.id/resources/download/jkn/buku-pegangan-sosialisasi-jkn-pdf>, halaman 30.
- Kemenkes RI.2013. *Buku Saku FAQ. Frequently Asked Question BPJS Kesehatan*. Jakarta : Kementrian Kesehatan RI.
- Kotter. P dan Keiler. K.L. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Erlangga.
- Ningrum, RM. 2013. *Hubungan Mutu Kesehatan BPJS terhadap Kepuasan Pasien di Poli THT Runkital Dr. Ramelan Surabaya*.
- Notoatmodjo. 2012. *Promosi Kesehatan dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta : Pt. Rineka Cipta.
- Notoatmodjo. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Nursalam. 2008. *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Edisi 2. Jakarta : Salemba Medika.
- Nursalam. 2011. *Manajemen Keperawatan*. Edisi 3. Jakarta : Salemba Medika.
- Pohan. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. Dasar-dasar, Pengertian dan Penerapan*. Jakarta. Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Sari. 2014. *Analisis Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional*.
- Susanti, E. *Hak dan Kewajiban Peserta BPJS Kesehatan* <http://tips-sehat-keluarga-bunda.blogspot.com/2014/09/hak-dan-kewajiban-peserta-bpjs-kesehatan.html>
- Sutrisno. H. *Dasar Hukum Terbentuknya BPJS Kesehatan*, <http://inacbg.blogspot.com/2014/02/dasar-hukum-terbentuknya-bpjs-kesehatan.htm/>
- Triwibowo C. 2012. *Perizinan dan Akreditasi Rumah Sakit : Sebuah Kajian Hukum Kesehatan*. Yogyakarta : Nuha Medika.
- Windy. 2009. *Pengawasan dan Pengendalian Dalam Pelayanan Keperawatan*