

**HUBUNGAN PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN KEPUASAN  
PASIEN BPJS RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT  
UMUM HERNA MEDAN**

**Oleh:**

**Ester Mei Frida <sup>1)</sup>, Henti Putri <sup>2)</sup>  
Universitas Darma Agung, Medan <sup>1,2)</sup>**

***E-mail:***

**[estergirsang11051975@gmail.com](mailto:estergirsang11051975@gmail.com) <sup>1)</sup> [henti@gmail.com](mailto:henti@gmail.com) <sup>2)</sup>**

**ABSTRACT**

BPJS services at hospitals currently are still considered not as expected, concerning with services using BPJS services. The services provided are not yet maximal, where many people complain about the services they get and the facilities received while using BPJS services in reality are not as expected. This study aimed at analyzing the relation of nursing services with BPJS inpatient satisfaction at Herna General Hospital, Medan. This research is descriptive correlation research. The population in this study were all BPJS patients hospitalized from January to June 2019 with an average of 150 people per month. The sample of this study used the Slovin formula of 60 people, using accidental sampling technique. Data analysis applied chi square test with  $\alpha < 0.05$ . The results showed that nursing services were not good and patients were not satisfied. The statistical test results obtained p value = 0,000 ( $p < 0.05$ ) which meant that there was a relation between nursing service and patient satisfaction of BPJS inpatient at Herna General Hospital Medan. Poor nursing services would give dissatisfaction to patients. It was expected that nurses improve nursing services in responsive communication and caring behaviors to provide useful and quality nursing services and hospitals were expected to improve nursing services through seminars and training. Patients were also expected to follow the procedures set by BPJS and fill in the suggestion box provided if there were deficiencies evaluated in order to improve nursing services at Medan Herna General Hospital.

Keywords: Nursing, Satisfaction, Services, BPJS Patients, Medan.

**1. PENDAHULUAN**

Pelayanan keperawatan di rumah sakit merupakan salah satu pelayanan utama yang memiliki pengaruh besar terhadap mutu pelayanan dan citra suatu rumah sakit. Perawat memiliki interaksi yang paling luas dengan pasien, karena keterlibatannya pada

hampir seluruh aktivitas pelayanan di rumah sakit, penampilan perawat sebagai personil penentu kualitas pelayanan kesehatan. Pada saat ini rumah sakit dituntut memberi pelayanan terbaik kepada pasien terutama dalam peningkatan fasilitas

disegala bidang serta jaminan kesehatan (*American Nurses Association, 2018*).

Organisasi Kesehatan Dunia (*World Health Organization*) 2017, mendorong seluruh negara untuk mengembangkan jaminan kesehatan kepada seluruh penduduknya (*Universal Health Coverage*). Di Indonesia, pada tanggal 1 Januari 2014 telah didirikan suatu Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dengan tujuan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan. (Peraturan BPJS Kesehatan Indonesia, 2014).

Program BPJS Kesehatan yang diselenggarakan oleh pemerintah bertujuan agar seluruh masyarakat memperoleh kepuasan dalam pelayanan kesehatan bermutu. Kepuasan pasien merupakan perasaan pasien yang timbul setelah pasien membandingkan apa yang diperoleh dengan apa yang diharapkan. Pelayanan keperawatan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pasien karena perawat memberikan pelayanan keperawatan yang nyata dan berdampak langsung terhadap pasien. Petugas pelayanan harus mampu memberikan pelayanan keperawatan yang maksimal ke semua pasien. Keberhasilan pelayanan keperawatan sangat ditentukan oleh kinerja para perawat. Oleh karena itu, evaluasi terhadap kinerja perawat perlu dan harus selalu dilaksanakan (Kemenkes RI, 2017).

Fenomena yang terjadi di Indonesia sekarang ini tentang

pelayanan BPJS Kesehatan yang menuai banyak kritikan dari berbagai pihak terkait pelayanan dan keterlambatan pembayaran. Rujukan lembaga jasa kesehatan yang ditunjuk BPJS Kesehatan juga terbatas dan tidak fleksibel. Peserta BPJS hanya boleh memilih satu fasilitas kesehatan untuk memperoleh rujukan dan tidak bisa ke faskes lain meski sama-sama bekerja sama dengan BPJS Kesehatan. Rumitnya alur pelayanan BPJS Kesehatan karena menerapkan alur pelayanan berjenjang. Peserta BPJS Kesehatan juga mengeluhkan pembayaran biaya pengobatan yang tidak ditanggung sepenuhnya oleh BPJS serta keluhan-keluhan lain (Nasional Kompas, 2017).

Hasil penelitian Easter, (2017) tentang Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap Di Ruang Hana RSU Pancaran Kasih GMIN Manado menunjukkan ada hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien BPJS rawat inap. Peneliti Fransisca, (2015) tentang Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Di Ruang Kelas III RSUD Ulin Banjarmasin juga menunjukkan hasil yang sama bahwa ada hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien peserta BPJS di ruang kelas III. Penelitian-penelitian tersebut juga sejalan dengan penelitian Syahputra, (2015) tentang Hubungan Mutu Pelayanan BPJS Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Sekayu menunjukkan ada hubungan mutu

pelayanan BPJS Kesehatan dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Kelas II dengan nilai  $p$  value= 0,000 ( $p < 0,05$ ).

Rumah Sakit Umum Herna Medan merupakan salah satu rumah sakit swasta yang bekerjasama dengan BPJS. Jumlah pasien BPJS rawat inap selama 3 tahun terakhir mengalami fluktuasi atau ketidak tetapan, tahun 2016 sebanyak 516 pasien, tahun 2017 sebanyak 2.311 pasien, tahun 2018 sebanyak 1.806 pasien. Hasil wawancara pada 12 pasien BPJS yang menerima pelayanan rawat inap didapatkan 9 pasien yang mengeluh

## 2. METODE PELAKSANAAN

Penelitian ini adalah penelitian *deskriptif korelasi* yaitu untuk menganalisis “Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Herna Medan”. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien BPJS Rawat Inap sebanyak 150 orang. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan rumus Slovin yaitu sebanyak 60 orang dengan menggunakan teknik *accidental sampling* dengan kriteria inklusi usia dari 20-60 tahun, lama rawat 3-7 hari, keadaan sadar penuh dan pasien yang bersedia untuk menjadi responden. Pengambilan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner dengan menggunakan skala Likert. Analisis data menggunakan analisis univariat dan analisis bivariat. Uji yang digunakan dalam analisis ini adalah uji statistik *Chi Square* dengan nilai  $\alpha = 0,05$ .

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

**Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Di Rumah Sakit Umum Herna Medan**

	Karakteristik	Frekuensi (f)	Persentase (%)
<b>Umur</b>			
1.	20-40	37	61,7
2.	41-60	23	38,3
<b>Total</b>		<b>60</b>	<b>100,0</b>
<b>Jenis Kelamin</b>			
1.	Laki-laki	25	41,7
2.	Perempuan	35	58,3
<b>Total</b>		<b>60</b>	<b>100,0</b>
<b>Pekerjaan</b>			
1.	Tidak Bekerja	12	20,0
2.	PNS	7	11,7
3.	Pegawai Swasta	19	31,7
4.	Buruh	14	23,3
5.	IRT	8	13,3
<b>Total</b>		<b>60</b>	<b>100,0</b>
<b>Pendidikan</b>			
1.	Tidak Sekolah	3	5,0
2.	SD	5	8,3
3.	SMP	7	11,7
4.	SMA	15	25,0
5.	Perguruan Tinggi	30	50,0
<b>Total</b>		<b>60</b>	<b>100,0</b>
<b>Lama rawat</b>			
1.	3-4	26	43,3
2.	5-7	34	56,7
<b>Total</b>		<b>60</b>	<b>100,0</b>

Berdasarkan Tabel 1. diatas menunjukkan bahwa umur pasien mayoritas berada pada usia 20-40 tahun sebanyak 37 orang (61,7%) dan minoritas pada usia 41-60 tahun sebanyak 23 orang (38,3%). Jenis kelamin pasien mayoritas perempuan sebanyak 35 orang (58,3%) dan minoritas laki-laki sebanyak 25 orang

(4,7%). Pekerjaan pasien mayoritas Pegawai Swasta sebanyak 19 orang (31,7%) dan minoritas PNS sebanyak 7 orang (11,7%). Pendidikan pasien mayoritas Perguruan Tinggi sebanyak 30 orang (50,0%) dan minoritas tidak sekolah sebanyak 3 orang (5,0%). Lama rawat pasien mayoritas 5-7 hari sebanyak 34 orang (56,7%) dan minoritas 3-4 hari sebanyak 26 orang (43,3%).

**Tabel 2. Distribusi Frekuensi Pelayanan Keperawatan Di Rumah Sakit Umum Herna Medan**

No.	Pelayanan Keperawatan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1.	Baik	14	23,3
2.	Cukup	18	30,0
3.	Kurang	28	46,7
<b>Total</b>		<b>60</b>	<b>100,0</b>

**Tabel 4. Tabulasi Silang Antara Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Herna Medan**

No	Pelayanan Keperawatan	Kepuasan Pasien		BPJS		Total	%	p Value
		Puas	%	Kurang puas	%			
1.	Baik	14	23,3	0	0	14	23,3	
2.	Cukup	2	3,3	16	26,7	18	30,0	0,000
3.	Kurang	0	0	28	46,7	28	46,7	
<b>Total</b>		<b>16</b>	<b>26,6</b>	<b>44</b>	<b>73,4</b>	<b>60</b>	<b>100</b>	

Berdasarkan Tabel 4. Hasil uji *chi-Square* menunjukkan nilai *p value*= 0,000( $p < 0,05$ ). Hasil ini menunjukkan bahwa ada hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien BPJS rawat inap di Rumah Sakit Umum Herna Medan, artinya pelayanan keperawatan kurang baik memberikan ketidakpuasan kepada pasien

Berdasarkan Tabel 2. diatas menunjukkan bahwa pelayanan keperawatan di ruang rawat inap mayoritas kurang yaitu sebanyak 28 orang (46,7%) dan minoritas baik sebanyak 14 orang (23,3%).

**Tabel 3. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Herna Medan**

No	Kepuasan Pasien BPJS	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1.	Puas	16	26,7
2.	Kurang Puas	44	73,3
<b>Total</b>		<b>60</b>	<b>100,0</b>

Berdasarkan Tabel 3. diatas menunjukkan bahwa kepuasan pasien BPJS di rawat inap mayoritas kurang puas yaitu sebanyak 44 orang (73,3%) dan minoritas puas sebanyak 16 orang (26,7%)

## Pembahasan

### 1. Pelayanan Keperawatan

Hasil penelitian yang diperoleh dari 60 pasien didapatkan hasil bahwa pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Umum Herna Medan mayoritas kurang baik sebanyak 28 orang (46,7%), pelayanan kurang baik terdapat pada komponen ketanggapan. Perawat kurang tanggap dalam menanggapi keluhan pasien

dalam perawatan, kurangnya perawat dalam penyampaian informasi tentang kondisi pasien, lamanya penanganan setiap keluhan pasien. Menurut Nursalam, (2016) ada lima indikator yang menentukan pelayanan keperawatan yaitu daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati dan keandalan. Di dalam daya tanggap ada unsur kualitas yang diperlukan untuk menunjang pelayanan yang diterima seperti, memberikan penjelasan secara bijaksana, jelas, transparan, singkat dan bertanggung jawab.

## **2. Kepuasan Pasien**

Hasil penelitian kepuasan pasien menunjukkan bahwa mayoritas kurang puas sebanyak 44 orang (73,3%). Ketidakpuasan ini ditunjukkan dengan ditemukannya pasien sering mengeluh tentang fasilitas perawatan, ketidaksesuaian kelas perawatan, obat yang ditanggung BPJS tidak tersedia sehingga pasien harus membeli dengan biaya sendiri. Menurut Pohan, (2018) yang menyatakan kepuasan pasien apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya. Ketika pasien merasa puas maka dapat membantu mempercepat proses pelayanan keperawatan yang diberikan.

## **3. Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS**

Hasil penelitian didapatkan bahwa pelayanan keperawatan yang kurang baik akan memberikan ketidakpuasan. Data dari Rumah Sakit Umum Herna Medan tenaga perawat mayoritas D3 Keperawatan dan juga minim dalam mengikuti seminar dan

pelatihan khusus dibidang keperawatan. Pendidikan dapat diperoleh dari formal dan informal. Perawat dituntut memiliki pengetahuan dan skill yang memadai untuk menjadi perawat yang profesional dalam melakukan tindakan pelayanan keperawatan, hal ini mempengaruhi kepuasan pasien dalam menerima pelayanan keperawatan. Mutu pelayanan kesehatan merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien dan memberikan dampak positif bagi kesembuhan pasien.

## **4. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Hasil penelitian diperoleh bahwa ada hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien BPJS rawat inap di Rumah Sakit Herna Medan. Pelayanan keperawatan yang baik akan memberikan kepuasan dan memberikan dampak positif bagi kesembuhan pasien

### **Saran**

1. Diharapkan perawat dapat meningkatkan pelayanan keperawatan dalam ketanggapan komunikasi dan perilaku caring untuk memberikan pelayanan keperawatan yang bermanfaat serta berkualitas.
2. Diharapkan Rumah Sakit untuk meningkatkan pelayanan keperawatan melalui seminar dan pelatihan kepada perawat sehingga kepuasan pasien meningkat.
3. Pasien BPJS untuk mengikuti prosedur yang telah ditetapkan oleh BPJS serta memberikan saran untuk meningkatkan pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Umum Herna Medan.

## 5. DAFTAR PUSTAKA

- Ambrita, Jusni. 2016. Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS di Rumah Sakit Martha Friska Pulo Brayan Medan (Skripsi). FIK-UDA.
- American Nurses Association. 2018. *Nurses Advancing Our Profession To Improve Health For All* (<https://nursingworld.org>). Diakses pada tanggal 8 April 2019.
- BPJS Kesehatan. 2014. Buku Panduan Praktik Pelayanan Kesehatan dan Panduan Praktik Sistem Rujukan Berjenjang.
- Budiono dan Sumirah Budi Pertami. 2015. Konsep Dasar Keperawatan. Cetakan 1, Jakarta.
- Easter, Tungkagi Caroline. 2017. Hubungan Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap Di Ruang Hana RSU Pancaran Kasih GMIM Manado.
- Fransisca, Anna Maria. 2015. Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawat dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Di Ruang Kelas III RSUD Ulin Banjarmasin.
- Hasyim, Masruroh. 2014. Buku Pedoman Keperawatan Dan Etika Sampai Kamus Keperawatan. Penerbit Indoliteras, Cetakan 1. Yogyakarta.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. 2017. (<https://id.m.wikipedia.org/wiki/KBB>)
- D). Diakses pada tanggal 20 Januari 2019.
- Kemenkes. 2017. Kemenkes Terus Tingkatkan Akses Dan Mutu Pelayanan Kesehatan. (<https://www.depkes.go.id/articel/view/17010500003>). Diakses pada tanggal 8 April 2019.
- Khoirin, Ahmad Nur. 2014. Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna Kartu BPJS Kesehatan Di Puskesmas Mojowarno Jombang.
- Nasional. 2017. Pelayanan Dikeluhkan BPJS Kesehatan Disebut Bagian Dari Proses Perbaikan. (<https://nasional.kompas.com/read/2017/09/08/16413851>). Diakses pada tanggal 16 Mei 2019.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2010. Metodologi Penelitian Kesehatan. Edisi Revisi Cetakan Pertama. PT. Rineka Cipta. Jakarta.
- Nursalam. 2016. Manajemen Keperawatan Aplikasi Dalam Praktek Keperawatan Profesional. Edisi 5. Salemba Medika. Jakarta.
- Peraturan BPJS Kesehatan Indonesia. 2014. Perlindungan Kesehatan. ([http://www.depkes.go.id/resources/download/jkn/Panduan\\_Layanan\\_bagi\\_Peserta\\_BPJS\\_Kesehatan.pdf](http://www.depkes.go.id/resources/download/jkn/Panduan_Layanan_bagi_Peserta_BPJS_Kesehatan.pdf)). Diakses tanggal 20 Januari 2019.
- Pohan, Imbalon S. 2018. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar-Dasar

Pengertian dan Penerapan . Penerbit  
Buku Kedokteran EGC. Jakarta.

Setiadi. 2013. Konsep Dan Penulisan Riset  
Keperawatan. Graha Ilmu.  
Yogyakarta.

Syahputra, Agus Dimas. 2015. Hubungan  
Mutu Pelayanan BPJS Kesehatan  
dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi  
Rawat Inap Kelas II RSUD Sekayu.