

## FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN PASIEN BPJS DALAM PELAYANAN KEPERAWATAN DI RUANGAN RAWAT INAP KELAS III RSUD ROKAN HULU

**Devina Yuristin**

Program Studi Kesehatan Masyarakat Universitas Pahlawan Tuanku Tambusai<sup>1</sup>  
devinayuristin12@gmail.com

### ABSTRACT

*The quality of health services can influence patient satisfaction. The factors that influence patient satisfaction are physical facilities, reliability of staff, responsiveness of staff, attention of staff, and guarantees. Various facts show that there are serious problems in the quality of health services in Indonesia. This means that there is no best quality control system that can be implemented. The aim of this research is to determine the factors related to BPJS patient satisfaction in nursing services in class III inpatient rooms at Rokan Hulu Regional Hospital. This type of research is analytical with a cross sectional design. The population in the study were all BPJS patients in Class III Inpatient Rooms at Rohul Regional Hospital, totaling an average of 171 people with a sampling technique using Purposive Sampling. Data collection tools use questionnaires and checklist sheets. The data analysis used in this research is univariate and bivariate analysis. There is a relationship between the factors of nurse reliability, nurse responsiveness and nurse attention with BPJS patient satisfaction in nursing services in class III inpatient rooms at Rohul Regional Hospital. It is hoped that the Rokan Hulu Regional Hospital will monitor and evaluate the performance of nurses and hold training to improve the Human Resources (HR) of nurses so that they can increase the competency of nurses to provide satisfaction to patients who receive nursing services.*

**Keywords:** Patient Satisfaction BPJS, Nursing Services

### ABSTRAK

Mutu pelayanan kesehatan dapat mempengaruhi kepuasan pasien, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien tersebut yaitu sarana fisik, kehandalan petugas, ketanggapan petugas, perhatian petugas, dan jaminan. Berbagai fakta menunjukkan adanya masalah serius dalam mutu pelayanan kesehatan di Indonesia. Hal ini belum adanya sistem pengendalian mutu yang terbaik yang dapat diterapkan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien BPJS dalam pelayanan keperawatan di ruangan rawat inap kelas III RSUD Rokan Hulu. Jenis penelitian ini adalah analitik dengan rancangan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian adalah seluruh pasien BPJS di Ruang Rawat Inap Kelas III RSUD Rohul yang berjumlah rata-rata 171 orang dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *Purposive Sampling*. Alat pengumpulan data menggunakan kuesioner dan lembar cheklis. Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa univariat dan bivariat. terdapat hubungan antara faktor kehandalan perawat, ketanggapan perawat dan perhatian perawat dengan kepuasan pasien BPJS dalam pelayanan keperawatan di ruangan rawat inap kelas III RSUD Rohul. Diharapkan bagi pihak RSUD Rokan Hulu agar melakukan monitoring dan evaluasi terhadap kinerja perawat serta mengadakan pelatihan untuk meningkatkan Sumber Daya Manusia (SDM) perawat sehingga dapat meningkatkan kompetensi perawat memberikan kepuasan terhadap pasien yang mendapatkan pelayanan keperawatan.

**Kata Kunci:** Kepuasan Pasien BPJS, Pelayanan Keperawatan

### PENDAHULUAN

Suatu kenyataan yang tidak dapat dipungkiri bahwa di era globalisasi saat ini pengetahuan masyarakat semakin meningkat, hal ini akan berpengaruh terhadap meningkatnya tuntutan masyarakat akan mutu pelayanan kesehatan, di samping itu menyelenggarakan pelayanan

kesehatan Rumah Sakit juga banyak disorot oleh masyarakat mengenai kinerja tenaga-tenaga kesehatan dan mengkritisi berbagai aspek yang terdapat dalam pelayanan kesehatan terutama pelayanan keperawatan. Di Rumah Sakit, sumber daya manusia terbanyak yang berinteraksi secara langsung dengan pasien adalah perawat, sehingga kualitas pelayanan yang dilaksanakan oleh perawat dapat dinilai sebagai indikator baik buruknya kualitas pelayanan di Rumah Sakit (Riyanda, 2014).

Sistem layanan kesehatan juga terlihat tidak begitu baik, protes para dokter akhir-akhir ini sudah menjadi bukti. Buruknya sosialisasi berdampak pada layanan kesehatan yang tidak maksimal, sebenarnya anggaran sudah dialokasikan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) yang bernilai triliunan. Warga juga belum memahami mekanisme layanan yang diterapkan dalam program BPJS. Dampaknya tidak maksimalnya layanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat. Pandangan pasien terhadap pelayanan BPJS masih kurang baik, hal ini di tandai dengan sedikitnya para pengguna kartu BPJS untuk menggunakan BPJS. Sebagian masyarakat miskin pemegang kartu jamkesmas masih mengeluhkan pelayanan rumah sakit. Keluhan tersebut antara lain terkait dengan pelayanan administrasi, perawat, dokter, sarana dan prasarana, obat, biaya dan layanan rumah sakit lainnya (Riyanda, 2014).

Dari total 989 responden 47,3 persen pasien masih mengeluhkan belum membaiknya pelayanan tersebut. Sementara keluhan terhadap pelayanan dokter, perawat, petugas rumah sakit lain, keluhan uang muka, keluhan penolakan rumah sakit disampaikan berturut-turut oleh 18,2 persen, 18,7 persen, 10,2 persen dan 13,6 persen pasien kurang mampu (Riyanda, 2014). Di Indonesia yang telah memiliki jaminan kesehatan sebanyak 60,24% dan 39,76% belum mempunyai jaminan kesehatan.

Mutu pelayanan kesehatan dapat mempengaruhi kepuasan pasien, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien tersebut yaitu sarana fisik, kehandalan petugas, ketanggapan petugas, perhatian petugas, dan jaminan. Berbagai fakta menunjukkan adanya masalah serius dalam mutu pelayanan kesehatan di Indonesia. Hal ini belum adanya sistem pengendalian mutu yang terbaik yang dapat diterapkan (Gamrin, 2008). Daerah Kabupaten Rokan Hulu (Rohul) mempunyai jumlah pengguna jaminan kesehatan tahun 2014 sebanyak 12.857 jiwa dan pada tahun 2015 sebanyak 180.056 jiwa, kunjungan pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Rohul 2014 sebanyak 23.109 jiwa dan tahun 2015 sebanyak 32.955 jiwa dengan kunjungan rawat inap yaitu 4.967 jiwa ( RSUD Rohul, 2015).

Data statistik pasien di Rumah Sakit Rohul pada Desember 2020 untuk Rawat Inap yaitu 4.967 pasien, UGD 4.068 pasien, rawat jalan 23.920 pasien, rawat inap kelas III 1.772 pasien dan rawat inap kelas III bulan Januari sampai Maret 2021 yaitu 513 pasien. Berdasarkan survei awal terhadap 10 orang pasien peserta BPJS rawat inap kelas III di RSUD Rohul dimana 6 orang pasien mengatakan pengurusan administrasi yang sulit, perawatnya kurang ramah, jika perawatnya di panggil datangnya selalu lambat, pasien jarang diawasi dan diperhatikan, kalau memasang infus atau menyuntik perawatnya tidak menjelaskan terlebih dahulu maksud dan tujuan tindakan tersebut, dan 4 orang pasien mengatakan pelayanan rumah sakit sudah baik. Selain itu peneliti juga menanyakan kepada 5 orang perawat ruangan tentang pelayanan terhadap pasien BPJS, 3 orang perawat mengatakan kurang respon terhadap pasien BPJS karena perawat tidak mendapatkan jasa pelayanan dari setiap pasien yang dilakukan tindakan, dan 2 orang perawat mengatakan sudah melayani pasien dengan baik dan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP).

Keadaan ini menunjukkan adanya masalah dalam pelayanan keperawatan diantaranya perhatian petugas, kehandalan petugas, ketanggapan petugas, dan tentunya ini dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Oleh karena itu peneliti ingin mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien BPJS dalam pelayanan keperawatan diruangan rawat inap kelas III RSUD Rokan Hulu

## METODE

Jenis penelitian ini adalah *survey analitik* dengan rancangan *cross sectional*. Penelitian ini dilakukan dari tanggal 4-18 Juni tahun 2022 di Ruang Rawat Inap Kelas III RSUD Rohul. seluruh pasien BPJS di Ruang Rawat Inap Kelas III RSUD Rohul yang berjumlah rata-rata 171 orang perbulan. Adapun teknik pengambilan sampel menggunakan *Purposive Sampling*. Alat pengumpulan data menggunakan kuesioner dan lembar *cheklis*. Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa univariat dan bivariat.

## HASIL

### Analisa Univariat

**Tabel 1 Distribusi Frekuensi Faktor Kehandalan Perawat di Ruang Rawat Inap Kelas III RSUD Rohul**

No	Kehandalan Perawat	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Baik	46	38,3
2.	<b>Kurang</b>	<b>74</b>	<b>61,7</b>
<b>Total</b>		120	100

Dari tabel 1 dapat dilihat dari faktor kehandalan perawat bahwa sebagian besar responden menyatakan perawat kurang handal di ruangan rawat inap kelas III RSUD Rohul yaitu sebanyak 74 responden (61,7%).

**Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Faktor Ketanggapan Perawat di Ruang Rawat Inap Kelas III RSUD Rohul**

No	Ketanggapan Perawat	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Baik	55	45,8
2.	<b>Kurang</b>	<b>65</b>	<b>54,2</b>
<b>Total</b>		120	100

Dari table 2 menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan perawat kurang tanggap terhadap pasien BPJS diruangan rawat inap kelas III RSUD Rohul yaitu sebanyak 65 responden (54,2%).

**Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Faktor Perhatian Perawat pada di Ruang Rawat Inap Kelas III RSUD Rohul**

No	Perhatian Perawat	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Baik	49	40,8
2.	<b>Kurang</b>	<b>71</b>	<b>59,2</b>
<b>Total</b>		120	100

Dari tabel 3 sebagian besar responden menyatakan perawat kurang perhatian terhadap pasien BPJS diruangan rawat inap kelas III RSUD Rohul yaitu sebanyak 71 responden (59,2%).

**Tabel 4 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien BPJS di Ruang Rawat Inap Kelas III RSUD Rohul**

No	Kepuasan	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Puas	57	47,5
2.	<b>Tidak Puas</b>	<b>63</b>	<b>52,5</b>
<b>Total</b>		120	100

Sumber : Penyebaran kuesioner

Dari tabel 4.4 dapat dilihat bahwa sebagian besar responden yaitu 63 orang (52,5%) tidak puas terhadap perawat diruangan rawat inap kelas III RSUD Rohul.

**Tabel 5. Distribusi Frekuensi Kejadian Diare pada Balita usia 3-5 tahun di Desa Penyasawan Tahun 2022**

No	Kejadian Diare	Frekuensi	Persentase (%)
1	<b>Ya</b>	<b>46</b>	<b>54,8</b>
2	Tidak	38	45,2

Jumlah	84	100
--------	----	-----

Berdasarkan tabel 4.5 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden mengalami diare yaitu sebanyak 46 responden (54,8%).

### Analisa Bivariat

**Tabel 6 Hubungan Faktor Kehandalan Perawat dengan Kepuasan Pasien BPJS dalam Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Kelas III RSUD Rohul**

No	Faktor Kehandalan Perawat	Kepuasan Pasien BPJS				Total		P value	OR
		Tidak Puas		Puas		N	%		
		N	%	n	%				
1	Kurang	38	51,4	36	48,6	74	61,6		
2	Baik	25	54,3	21	45,7	46	38,3	0,017	0,88
Total		63	52,5	57	47,5	120	100		

Berdasarkan tabel 4.6 dapat dilihat bahwa dari 74 responden pada faktor kehandalan perawatnya kurang terdapat 36 (48,6%) pasien BPJS merasa puas, sedangkan dari 46 responden yang kehandalan perawatnya baik, terdapat 25 (54,3%) pasien BPJS merasa tidak puas. Dari hasil uji statistik didapat nilai p value = 0,017 < 0,05 hal ini berarti menyatakan bahwa terdapat hubungan yang bermakna secara signifikan antara faktor kehandalan perawat dengan kepuasan pasien BPJS di ruangan rawat inap kelas III RSUD Rohul dengan nilai OR = 0,88 dapat disimpulkan faktor kehandalan perawat yang kurang menyebabkan 0,88 kali, ketidakpuasan pasien BPJS dalam pelayanan keperawatan.

**Tabel 7 Hasil Analisa hubungan Faktor Ketanggapan Perawat dengan Kepuasan Pasien BPJS dalam Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap kelas III RSUD Rohul**

No	Faktor Ketanggapan Perawat	Kepuasan Pasien BPJS				Total		P value	OR
		Tidak Puas		Puas		N	%		
		N	%	n	%				
1	Kurang	34	52,3	31	47,7	65	54,2		
2	Baik	29	52,7	26	47,3	55	45,8	0,000	0,98
Total		63	52,5	57	47,5	120	100		

Berdasarkan tabel 4.7 dapat dilihat bahwa dari 65 responden pada faktor ketanggapan perawatnya kurang terdapat 31 (47,7%) pasien BPJS merasa puas, sedangkan dari 55 responden yang ketanggapan perawatnya baik, terdapat 29 (52,7%) pasien BPJS merasa tidak puas. Dari hasil uji statistik didapat nilai p value = 0,000 < 0,05 hal ini berarti menyatakan bahwa terdapat hubungan yang bermakna secara signifikan antara faktor ketanggapan perawat dengan kepuasan pasien BPJS di ruangan rawat inap kelas III RSUD Rohul dengan nilai OR = 0,98 dapat disimpulkan faktor ketanggapan perawat yang kurang menyebabkan 0,98 kali, ketidakpuasan pasien BPJS dalam pelayanan keperawatan.

**Tabel 8 Hasil Analisa Faktor Perhatian Perawat dengan Kepuasan Pasien BPJS dalam Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Kelas III RSUD Rohul**

No	Faktor Perhatian Perawat	Kepuasan Pasien BPJS				Total		P value	OR
		Tidak Puas		Puas		N	%		
		N	%	N	%				
1	Kurang	37	52,1	34	47,9	71	59,2		
2	Baik	26	53,1	23	46,9	49	40,8	0,000	0,96
Total		63	52,5	57	47,5	120	100		

Berdasarkan tabel 4.8 dapat dilihat bahwa dari 71 responden pada faktor perhatian perawatnya kurang terdapat 34 (47,9%) pasien BPJS merasa puas, sedangkan dari 49 responden yang perhatian perawatnya baik, terdapat 26 (53,1%) pasien BPJS merasa tidak puas. Dari hasil uji statistik didapat nilai  $p \text{ value} = 0,000 < 0,05$  hal ini berarti menyatakan bahwa terdapat hubungan yang bermakna secara signifikan antara faktor perhatian perawat dengan kepuasan pasien BPJS di ruangan rawat inap kelas III RSUD Rohul dengan nilai  $OR = 0,96$  dapat disimpulkan faktor perhatian perawat yang kurang menyebabkan 0,96 kali, ketidakpuasan pasien BPJS dalam pelayanan keperawatan

## PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa dari 74 responden pada faktor kehandalan perawatnya kurang terdapat 36 orang pasien BPJS merasa puas, hasil pengolahan data dengan Uji Chi-Square diperoleh nilai  $p \text{ value} = 0,017 < 0,05$ , yang berarti ada hubungan antara faktor kehandalan perawat dengan kepuasan pasien BPJS dalam pelayanan keperawatan di ruangan rawat inap kelas III RSUD Rohul.

Hasil penelitian tersebut sejalan dengan penelitian Murdawati (2012), dan Wirya (2010), dimana ada hubungan yang bermakna antara kehandalan dan keterampilan perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien yang dirawat di RSUP Bukittinggi Sumatera Barat. Namun tidak sejalan dengan penelitian Yogi.S (2010) Kehandalan perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan dengan nilai  $p = 0,4$  tidak berhubungan dengan kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa dari 65 responden pada faktor ketanggapan perawatnya kurang terdapat 31 orang pasien BPJS merasa puas, hasil pengolahan data dengan Uji Chi-Square diperoleh nilai  $p \text{ value} = 0,000 < 0,05$ , yang berarti ada hubungan antara faktor ketanggapan perawat dengan kepuasan pasien BPJS dalam pelayanan keperawatan di ruangan rawat inap kelas III RSUD Rohul.

Hal tersebut sejalan dengan Nurasia (2010) dan Sumi, (2012), yang mana terdapat hubungan yang bermakna antara ketanggapan perawat dengan pelayanan terhadap pasien di RS Yarsi Padang tahun 2012, dengan populasi dan sampel 80 orang pasien. Desain penelitian yaitu *Cross sectional study* dan hasil penelitian didapatkan nilai  $p = 0,001 < 0,005$ , yang artinya ada hubungan yang bermakna antara ketanggapan perawat dengan pelayanan terhadap pasien rawat inap di Yarsi Padang Tahun 2012. Namun hasil tersebut tidak sejalan dengan penelitian Abdi (2009) dimana ketanggapan perawat dalam cepat memberikan respon kepada pasien tergolong rendah.

## KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan pada pasien BPJS yang di rawat di ruangan rawat inap kelas III RSUD Rohul dengan responden berjumlah 120 orang dapat diambil kesimpulan yaitu terdapat hubungan antara faktor kehandalan perawat, ketanggapan perawat dan perhatian perawat dengan kepuasan pasien BPJS dalam pelayanan keperawatan di ruangan rawat inap kelas III RSUD Rohul.

## UCAPAN TERIMAKASIH

Terima Kasih kepada pihak RSUD Rohul yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian. Terimakasih kepada Responden yang telah mendukung penuh sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Al-Assaf, A.F, (2009). *Mutu Pelayanan Kesehatan*. EGC : Jakarta
- Ariani, D, (2013). Kuesioner Penelitian ; *Hubungan Mutu pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Dr ACHMAD MOCHTAR Bukittinggi*
- Arikunto, S, (2010). *Prosedur Penelitian ; suatu pendekatan Praktik*. PT. Rineka Cipta : Jakarta
- Azwar, A, (2011). *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Edisi Ketiga. Binarupa Aksara : Jakarta
- Depkes RI, (2004). *Kebijakan dasar Puskesmas (Menuju Indonesia Sehat 2010)*. Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 128/MENKES/SK/II/2004  
Direktorat Jenderal Bina Kesehatan Masyarakat. Jakarta
- \_\_\_\_\_, (2004). *Sistem Kesehatan Nasional*. Jakarta
- Dasrimon, (2006). *Kiat Meningkatkan Mutu Pelayanan Keperawatan*, Ganesha : Jakarta 2006.
- Gamrin, dkk, (2008). *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Kesehatan*. Bandung Unpad.
- Gaffar, (2013). *Mutu Pelayanan Kesehatan Publik*, Binarupa Aksara : Jakarta
- Gerson, R, (2010). *Mengukur Kepuasan pelanggan*. PPM : Jakarta
- Hidayat, A, (2007). *Metode Penelitian Keperawatan Dan Teknik Analisis Data*. Jakarta : Salemba Medika
- Hamdani, (2006). *Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pelayanan kesehatan*, <http://word.press.jakarta,2006>.
- Hasan, I, (2009). *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*, Bumi Aksara : Jakarta
- Kotler, P, (2004). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium, PT. Indeks Kelompok Gramedia : Jakarta.
- Manurung, I, dkk, (2012). *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pasundan Kota Bandung Tahun 2012*. *Ilmu Keperawatan Universitas Padjajaran Bandung, Jawa Barat*.  
<http://journals.unpad.ac.id/ejournal/article/2012>. diakses tanggal 20 Des 2015
- Muninjaya, (2004), *Manajemen Kesehatan*. Edisi 2 Buku Kedokteran EGC : Jakarta
- Nursalam, (2008). *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan. Pedoman dan Skripsi, Tesis dan Instrumen Penelitian Keperawatan*. Edisi kedua. Jakarta: Salemba Medika
- Rangkuti, F, (2006). *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. PT Gramedia Pustaka Utama : Jakarta
- Riyanda, (2014). *Prokontra Pelayanan BPJS*, <http://Journal Kesehatan Masyarakat>, Edisi 07 : Jakarta 2014
- RSUD Rokan Hulu, (2015). *Data Jumlah Pasien BPJS ruang rawat Inap kelas III : RSUD Rohul*
- SKN, (2004). *Pengertian Kesehatan Menurut SKN*. <http:// pengertian-kesehatan/2004>. diperoleh tanggal 1 Januari 2016
- Sugiyono, (2007). *Metodologi Penelitian Bisnis*. CV. Alfabeta : Bandung
- Sulastomo, (2007). *Manajemen Kesehatan*. PT. Gramedia Pustaka Utama : Jakarta