

HUBUNGAN TINGKAT PENGETAHUAN PERAWAT RUANG RAWAT INAP TENTANG PELAYANAN JKN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT MALAHAYATI

Raini Hasna¹, Suriatu Laila², Andri³

Pendidikan Kedokteran, Universitas Abulyatama^{1,2,3}

ABSTRAK

Kualitas pelayanan kesehatan tergantung pada kualitas tenaga perawat. Perawat berperan penting dalam menghasilkan layanan kesehatan yang berkualitas di rumah sakit. Perawat yang profesional memberikan pelayanan sesuai standar, etika, dan moral, memberikan perlindungan dan asuhan keperawatan yang bermutu kepada pasien. Pengetahuan perawat tentang Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) penting untuk memberikan kepuasan kepada pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan tingkat pengetahuan perawat ruang rawat inap tentang pelayanan JKN terhadap kepuasan pasien. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan pendekatan *Cross sectional*. Penelitian ini dilakukan pada bulan Februari-April tahun 2023 di Rumah Sakit Malahayati di Kabupaten Bireuen, Provinsi Aceh pada perawat ruang rawat inap. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik total sampling. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuisioner. Data hasil penelitian dianalisis dengan menggunakan Pengujian validitas dan reliabilitas melalui SPSS. Hasil uji chi-square diperoleh nilai sebesar 90% untuk tingkat pengetahuan perawat tentang pelayanan JKN dan 95% untuk tingkat kepuasan pasien. Dengan nilai pengetahuan 90% maka tingkat pengetahuan perawat di kategorikan tinggi dan dengan nilai kepuasan pasien 95% dinyatakan puas, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara tingkat pengetahuan perawat terhadap kepuasan pasien

Kata kunci : kepuasan pasien, pelayanan JKN, pengetahuan, perawat

ABSTRACT

The quality of healthcare services depends on the quality of nurses. Nurses play a crucial role in delivering high-quality healthcare services in hospitals. Professional nurses provide services according to standards, ethics, and morals, offering protection and quality nursing care to patients. Nurses' knowledge about the National Health Insurance (JKN) is essential for ensuring patient satisfaction. This study aims to determine the relationship between the level of knowledge of inpatient ward nurses regarding JKN services and patient satisfaction. This quantitative descriptive research was conducted using a cross-sectional approach. The study was carried out from February to April 2023 at Malahayati Hospital in Bireuen Regency, Aceh Province, involving inpatient ward nurses as the participants. Total sampling technique was used to select the sample. Data was collected through the distribution of questionnaires. Data analysis was performed using SPSS, including testing validity and reliability. The chi-square test results indicated a knowledge level of 90% for nurses regarding JKN services and a patient satisfaction level of 95%. With a knowledge level of 90% categorized as high and patient satisfaction level of 95% categorized as satisfied, it can be concluded that there is a relationship between the level of knowledge of nurses and patient satisfaction.

Keywords : patient satisfaction, JKN services, knowledge, nurses

PENDAHULUAN

Sistem Kesehatan Nasional dalam peraturan Presiden No. 72 Tahun 2013 adalah pengelolaan kesehatan yang diselenggarakan oleh semua komponen Bangsa Indonesia secara terpadu dan saling mendukung guna menjamin tercapainya derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Pengelolaan kesehatan adalah cara mencapai tujuan pembangunan kesehatan melalui pengelolaan upaya kesehatan, penelitian dan pengembangan kesehatan, pembiayaan kesehatan, sumber daya manusia kesehatan, sediaan farmasi, alat kesehatan, dan

makanan, manajemen, informasi dan regulasi kesehatan serta pemberdayaan masyarakat. Dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2007 tentang Rancangan Pembangunan Jangka Panjang Nasional dikemukakan bahwa tantangan pembangunan bidang kesehatan yang di hadapi antara lain mengurangi kesenjangan status kesehatan masyarakat dan akses terhadap pelayanan kesehatan antar wilayah, tingkat sosial ekonomi, dan gender. Pembangunan kesehatan telah mencapai banyak kemajuan. Meskipun demikian, terdapat banyak tantangan yang perlu disikapi, antara lain dengan mengutamakan upaya *promotive-preventif* serta meningkatkan akses masyarakat pada pelayanan kesehatan yang komprehensif dan bermutu.

Beberapa tahun terakhir pembangunan kesehatan di Indonesia berkembang secara signifikan. Pemerintah Indonesia telah meluncurkan Program Jaminan Kesehatan Nasional yang ditujukan untuk pemenuhan cakupan kesehatan semesta. Cakupan kesehatan semesta berarti bahwa semua orang dan masyarakat dapat menggunakan layanan kesehatan yang dibutuhkan (layanan yang bersifat *promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif* dan *paliatif*) dengan kualitas yang cukup dan efektif serta tidak menyulitkan pengguna secara finansial. Upaya tersebut dimaksudkan untuk meningkatkan akses masyarakat pada pelayanan kesehatan yang *komprehensif*, bermutu, dan merata bagi seluruh rakyat Indonesia. Melalui peningkatan cakupan JKN diharapkan seluruh masyarakat Indonesia mencapai derajat kesehatan dan kesejahteraan yang lebih baik.

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan program dari Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan. Program JKN bertujuan untuk membantu seluruh masyarakat agar mendapatkan pelayanan kesehatan *promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif* bermutu dengan biaya terjangkau. Sehingga tidak ada lagi masyarakat yang tidak bisa berobat dikarenakan tidak ada biaya. Kepesertaan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) bersifat wajib (*mandatory*) berdasarkan Undang-Undang No.40 Tahun 2004 tentang SJSN dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar kesehatan masyarakat yang layak yang akan diberikan kepada setiap orang yang membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah.

Tujuan utama program JKN adalah meningkatkan aksesibilitas masyarakat terhadap pelayanan kesehatan sesuai dengan kebutuhan. Salah satu manfaat yang dijamin JKN adalah pelayanan rawat jalan. Jika pemanfaatan tersebut semakin baik dirasakan oleh semua lapisan adalah harapan atau gambaran ideal dan merupakan indikator tercapainya program JKN. Program JKN menjamin adanya pelayanan dan pemerataan jaminan bagi seluruh warga negara Indonesia tanpa terkecuali. Pelayanan kesehatan Jaminan Kesehatan Nasional dilaksanakan pada fasilitas kesehatan yang telah ditunjuk atau bekerjasama dengan BPJS Kesehatan, seperti halnya fasilitas kesehatan tingkat lanjutan seperti rumah sakit umum ataupun khusus, milik swasta atau negeri.

Program JKN mulai diberlakukan tanggal 1 Januari 2014 yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar kesehatan masyarakat yang layak. Mekanisme pembayaran klaim dari BPJS ke fasilitas kesehatan tingkat lanjutan dengan menggunakan indonesia *case base group* (INA-CBG's). Sebagian rumah sakit swasta menganggap bahwa paket INA-CBG's tidak menguntungkan bagi rumah sakit swasta sehingga banyak yang menolak bekerja sama dengan BPJS Kesehatan.

Implementasi program JKN pada saat awal pelaksanaannya mengalami beberapa kendala seperti distribusi pelayanan kesehatan yang belum merata, belum semua penduduk tercapuk menjadi peserta, sistem rujukan serta pembayaran yang belum optimal, dan kualitas pelayanan kesehatan yang bervariasi. Ketidakerataan ketersediaan fasilitas kesehatan, sumber daya manusia (SDM) kesehatan dan kondisi geografis yang sangat bervariasi, menimbulkan potensi melebarnya ketidakadilan kesehatan antara kelompok masyarakat.

Sumber Daya Manusia (SDM) kesehatan merupakan elemen yang sangat penting dan berpengaruh terhadap peningkatan seluruh aspek dalam sistem pelayanan kesehatan bagi

seluruh lapisan masyarakat. Pelaksana kebijakan jaminan kesehatan adalah unit-unit pelayanan kesehatan, mulai dari tingkat dasar sampai tingkat lanjutan. SDM pelaksana pelayanan kesehatan pada Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) adalah dokter/ spesialis, dokter gigi, perawat, dan bidan.

Pelayanan kesehatan adalah salah satu hak mendasar masyarakat yang penyediannya wajib diselenggarakan oleh pemerintah sebagaimana telah diamanatkan dalam Undang-undang Dasar 1945 pasal 28 H ayat (1) Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan.

Kualitas pelayanan kesehatan sangat berkaitan erat dengan kualitas tenaga perawat, karena sebagian besar tenaga kesehatan Indonesia adalah perawat. Selain itu tenaga perawat juga mempunyai kedudukan yang penting dalam menghasilkan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit, karena pelayanan perawatan yang diberikannya berdasarkan pendekatan *biopsikososial-spiritual*, dilaksanakan selama 24 jam secara berkesinambungan. Tenaga perawat yang berkualitas identik dengan perawat profesional. Keperawatan yang profesional mempersyaratkan pelayanan keperawatan diberikan dengan kompetensi yang memenuhi standar dan memperhatikan kaidah etik dan moral, sehingga masyarakat terlindungi karena menerima pelayanan dan asuhan keperawatan yang bermutu, maka dari itu perawat harus benar-benar mengetahui berbagai aspek pada Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).

Rumah Sakit Malahayati Bireuen merupakan salah satu daerah yang melaksanakan program JKN. RS Malahayati terletak di Jalan Medan - Banda Aceh Kecamatan Kota Juang Kabupaten Bireuen Provinsi Aceh, mendapatkan izin operasional pada 6 Februari 2007. RS Malahayati merupakan rumah sakit pelaksana pelayanan Kesehatan tingkat II. Hal ini menuntut komitmen yang besar untuk menyelenggarakan program JKN di RS Malahayati. Langkah awal yang di tempuh RS Malahayati adalah memberikan informasi kepada seluruh karyawan mengenai program JKN tersebut. Pengetahuan Perawat merupakan kunci kendali mutu dan biaya yang optimal tentang Program JKN. Diduga bahwa masih banyak tenaga perawat masih belum mengetahui tentang Program JKN sehingga dalam praktik pelayanan akan mengakibatkan kerugian bagi rumah sakit. Hal tersebut juga di takutkan dari tanggung jawab perawat dalam melakukan asuhan keperawatan, kemungkinan perawat masih kurang memberikan perhatian kepada pasien. Dilihat dari kedisiplinan, mungkin juga terkadang perawat yang membaca hasil diagnose pasien tidak ditempat pada jam kerjanya. Hal ini mengakibatkan keterlambatan dalam penanganan perawatan pasien. Sehingga menyebabkan kinerja perawat tidak maksimal dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat.

Peneliti fokus pada perawat ruang rawat inap disebabkan karena pada bagian ruang rawat inap, yang biasanya dihuni oleh masyarakat yang seluruh pembiayaannya melalui program BPJS (JKN). Berdasarkan permasalahan yang ditemukan di atas tentang Pengetahuan terhadap Jaminan Kesehatan Nasional dan akan berdampak pada implementasinya sangat penting untuk diperhatikan. Tujuan penelitian ini untuk melihat bagaimana Hubungan Tingkat Pengetahuan Perawat Ruang Rawat Inap Tentang Pelayanan JKN Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Malahayati.

METODE

Desain penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan pendekatan *Cross sectional*. Penelitian dilakukan di Rumah Sakit Malahayati di Kabupaten Bireuen, Provinsi Aceh pada perawat ruang rawat inap dan dilaksanakan pada bulan Februari-April tahun 2023. Populasi dalam penelitian ini adalah semua Perawat Ruang Rawat Inap. Menurut data Rumah Sakit terdapat sebanyak 40 Tenaga Perawat Pada Ruang Rawat Inap dengan Teknik sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan *Total*

Sampling yang berarti semua populasi dijadikan sampel yaitu sebanyak 40 orang responden. Penelitian ini dilakukan dengan mengambil sampel dari perawat ruang rawat inap di Rumah Sakit Malayahati. Total responden yang terlibat dalam penelitian ini sebanyak 40 orang, yang semuanya berjenis kelamin wanita. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah penyebaran kuisioner kepada semua responden. Selanjutnya, data yang terkumpul diolah menggunakan software statistik SPSS versi 18. Hasil penelitian menunjukkan tingkat pengetahuan perawat ruang rawat inap tentang pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan, ditemukan bahwa mayoritas perawat memiliki pengetahuan yang baik tentang JKN. Pengetahuan ini mencakup pemahaman tentang manfaat, cakupan, mekanisme klaim, dan persyaratan pelayanan yang terkait dengan program JKN. Hasil penelitian juga menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan JKN yang diberikan oleh perawat di Rumah Sakit Malayahati. Dari hasil analisis data, didapatkan bahwa mayoritas pasien merasa puas dengan pelayanan JKN yang diberikan oleh perawat. Pelayanan yang berkualitas dan pemahaman perawat tentang program JKN secara positif berkontribusi pada kepuasan pasien. Data hasil penelitian yang diperoleh dari kuisioner diolah menggunakan SPSS 18 dan disajikan dalam bentuk deskripsi. Deskripsi ini mencakup statistik dasar seperti mean (rata-rata), median (nilai tengah), modus (nilai paling sering muncul), serta nilai minimum dan maksimum dari setiap variabel yang diteliti. Selain itu, hasil deskripsi juga dapat disajikan dalam bentuk tabel untuk mempermudah pemahaman.

HASIL

Tingkat Pengetahuan

Responden dalam penelitian ini adalah Perawat Ruang Rawat Inap di Rumah Sakit Malahayati Bireuen. Variabel tingkat pengetahuan ini menunjukkan pemahaman perawat tentang pelayanan JKN meliputi pelayanan administrasi, pelayanan obat dan bahan medis habis pakai, serta pelayanan penunjang diagnostik lanjutan sesuai dengan indikasi medis. Berikut distribusi frekuensi dari tingkat pengetahuan responden:

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Tingkat Pengetahuan Responden

| Tingkat Pengetahuan | Frekuensi (n) | Persentase (%) |
|---------------------|---------------|----------------|
| Kurang | 0 | 0 |
| Sedang | 4 | 10 |
| Tinggi | 36 | 90 |
| Total | 40 | 100 |

Tabel 1 menunjukkan distribusi frekuensi variabel tingkat pengetahuan perawat tentang pelayanan JKN dari 40 orang responden dengan kategori kurang, sedang, dan tinggi. Berdasarkan tabel tersebut, diketahui bahwa jumlah responden dengan tingkat pengetahuan yang tinggi terkait pelayanan JKN sebanyak 36 orang (90%), jumlah responden dengan tingkat pengetahuan yang sedang terkait pelayanan JKN sebanyak 4 orang (10%), dan tidak ada responden dengan tingkat pengetahuan yang kurang terkait pelayanan JKN. Hasil tersebut menunjukkan bahwa 90% Perawat Ruang Rawat Inap di Rumah Sakit Malahayati Bireuen memiliki pemahaman yang baik terkait pelayanan JKN meliputi pelayanan administrasi, pelayanan obat dan bahan medis habis pakai, serta pelayanan penunjang diagnostik lanjutan sesuai dengan indikasi medis.

Kepuasan Pasien

Variabel kepuasan pasien menunjukkan suatu tingkat perasaan pasien yang timbul dari pelayanan yang diterima. Berikut distribusi frekuensi dari kepuasan pasien pada tabel 2.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien

| Kepuasan Pasien | Frekuensi (n) | Persentase (%) |
|-----------------|---------------|----------------|
| Puas | 38 | 95 |
| Cukup Puas | 2 | 5 |
| Tidak Puas | 0 | 0 |
| Total | 40 | 100 |

Tabel 2 menunjukkan distribusi frekuensi variabel kepuasan pasien ketika menerima pelayanan perawatan dalam proses kesembuhan penyakit yang diderita oleh pasien. Berdasarkan tabel tersebut, diketahui bahwa seluruh pasien merasa puas terhadap pelayanan perawatan yang diberikan. Tingkat persentase kepuasan dari seluruh pasien sebesar 95% yang menunjukkan bahwa pasien sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Perawat Ruang Rawat Inap di Rumah Sakit Malahayati Bireuen.

Usia Responden

Perawat Ruang Rawat Inap di Rumah Sakit Malahayati Bireuen berusia dalam rentang 23 tahun sampai 34 tahun. Usia responden dikategorikan menjadi 2 kategori yaitu Remaja dengan rentang usia 12 – 25 tahun dan Dewasa Awal dengan rentang usia 26 – 35 tahun. Berikut distribusi frekuensi dari usia responden:

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Usia Responden

| Usia | Frekuensi (n) | Persentase (%) |
|-----------------------------|---------------|----------------|
| Remaja (12 – 25 tahun) | 14 | 35 |
| Dewasa Awal (26 – 35 tahun) | 26 | 65 |
| Total | 40 | 100 |

Tabel 3 menunjukkan distribusi frekuensi dari usia Perawat Ruang Rawat Inap di Rumah Sakit Malahayati Bireuen. Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa responden yang berada dalam kategori remaja dan berusia antara 12 sampai 25 tahun sebanyak 14 orang (35%) dan responden yang berada dalam kategori dewasa awal dan berusia antara 26 sampai 35 tahun sebanyak 26 orang (65%). Hasil tersebut menunjukkan bahwa Perawat Ruang Rawat Inap di Rumah Sakit Malahayati Bireuen lebih banyak yang berusia antara 26 sampai 35 tahun dan termasuk dalam kategori dewasa awal.

Jenis Kelamin Responden

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden

| Jenis Kelamin | Frekuensi (n) | Persentase (%) |
|---------------|---------------|----------------|
| Pria | 0 | 0 |
| Wanita | 40 | 100 |
| Total | 40 | 100 |

Tabel 4 menunjukkan distribusi frekuensi dari jenis kelamin Perawat Ruang Rawat Inap di Rumah Sakit Malahayati Bireuen. Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa seluruh Perawat Ruang Rawat Inap di Rumah Sakit Malahayati Bireuen berjenis kelamin wanita dan tidak ada yang berjenis kelamin pria.

Masa Kerja Responden

Masa kerja adalah sejumlah waktu yang dihitung dalam rentang tahun yang menunjukkan lamanya Perawat Ruang Rawat Inap bekerja di Rumah Sakit Malahayati Bireuen. Masa kerja dikategorikan menjadi 2 kategori yaitu masa kerja baru yaitu kurang dari 5 tahun dan masa

kerja lama yaitu lebih dari sama dengan 5 tahun. Berikut distribusi frekuensi dari masa kerja responden:

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Masa Kerja Responden

| Masa Kerja | Frekuensi (n) | Persentase (%) |
|-----------------------------------|---------------|----------------|
| Masa Kerja Baru (< 5 tahun) | 26 | 65 |
| Masa Kerja Lama (\geq 5 tahun) | 14 | 35 |
| Total | 40 | 100 |

Tabel 5 menunjukkan distribusi frekuensi dari masa kerja Perawat Ruang Rawat Inap di Rumah Sakit Malahayati Bireuen. Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa responden yang termasuk dalam masa kerja baru yaitu bekerja kurang dari 5 tahun sebanyak 26 orang (65%) dan responden yang sudah termasuk dalam masa kerja lama yaitu sudah bekerja lebih dari sama dengan 5 tahun sebanyak 14 orang (35%). Hasil tersebut menunjukkan bahwa Perawat Ruang Rawat Inap di Rumah Sakit Malahayati Bireuen lebih banyak yang termasuk dalam masa kerja baru yaitu bekerja kurang dari 5 tahun.

Tingkat Pendidikan Responden

Tingkat pendidikan Perawat Ruang Rawat Inap di Rumah Sakit Malahayati Bireuen bervariasi. Tingkat pendidikan menunjukkan jenjang pendidikan formal terakhir di bidang keperawatan yang telah dijalani responden. Berikut distribusi frekuensi dari tingkat pendidikan responden:

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Tingkat Pendidikan Responden

| Tingkat Pendidikan | Frekuensi (n) | Persentase (%) |
|--------------------|---------------|----------------|
| D-III Keperawatan | 33 | 82,5 |
| S1/Ners | 7 | 17,5 |
| Total | 40 | 100 |

Tabel 6 menunjukkan distribusi frekuensi dari tingkat pendidikan Perawat Ruang Rawat Inap di Rumah Sakit Malahayati Bireuen. Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa responden dengan tingkat pendidikan terakhir D-III Keperawatan sebanyak 33 orang (82,5%) dan responden dengan tingkat pendidikan terakhir S1/Ners sebanyak 7 orang (17,5%). Hasil tersebut menunjukkan bahwa Perawat Ruang Rawat Inap di Rumah Sakit Malahayati Bireuen lebih banyak yang jenjang pendidikan formal terakhirnya adalah D-III Keperawatan.

Hubungan Tingkat Pengetahuan dengan Kepuasan Pasien

Tabel 7. Pengujian *Chi-Square* antara Tingkat Pengetahuan dan Kepuasan Pasien

| Kepuasan Pasien | Tingkat Pengetahuan | | | | Total | | <i>P-value</i> |
|-------------------|---------------------|-------------|-----------|-------------|-----------|------------|----------------|
| | Sedang | | Tinggi | | n | % | |
| | n | % | n | % | | | |
| Puas | 2 | 5,0 | 36 | 90,0 | 38 | 95,0 | 0,008 |
| Cukup Puas | 2 | 5,0 | 0 | 0 | 2 | 5,0 | |
| Total | 4 | 10,0 | 36 | 90,0 | 40 | 100 | |

Tabel 7 menunjukkan hasil pengujian *Chi-Square* untuk melihat hubungan antara variabel tingkat pengetahuan dan variabel kepuasan pasien. Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa terdapat 2 orang (5%) yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perawat dengan tingkat pengetahuan dalam kategori sedang terkait pelayanan JKN dan terdapat pula 36 orang (90%) yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perawat dengan tingkat pengetahuan dalam kategori tinggi terkait pelayanan JKN. Selain itu, diketahui pula bahwa

terdapat 2 orang (5%) yang merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perawat dengan tingkat pengetahuan dalam kategori sedang terkait pelayanan JKN dan tidak ada pasien yang merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perawat dengan tingkat pengetahuan dalam kategori tinggi terkait pelayanan JKN. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kategori responden yang paling banyak adalah perawat yang mampu membuat pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan serta memiliki tingkat pengetahuan yang tinggi terkait pelayanan JKN.

Pengambilan keputusan untuk uji *Chi-Square* dapat dilakukan dengan cara membandingkan *P-value* dengan α (0,05). Apabila $P\text{-value} \leq 0,05$ maka keputusannya adalah tolak H_0 yang artinya ada hubungan antara tingkat pengetahuan dan kepuasan pasien, sedangkan sebaliknya jika $P\text{-value} > 0,05$ maka keputusannya adalah tidak dapat menolak H_0 yang artinya tidak ada hubungan antara tingkat pengetahuan dan kepuasan pasien. Berdasarkan hasil pengujian *Chi-Square* pada tingkat kepercayaan 95%, diketahui *P-value* sebesar 0,008 yaitu lebih kecil daripada α (0,05) sehingga keputusannya adalah menolak hipotesis nol (H_0). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara tingkat pengetahuan perawat tentang pelayanan JKN dan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap di Rumah Sakit Malahayati Bireuen.

Hubungan Tingkat Pengetahuan dengan Usia

Tabel 8. Pengujian *Chi-Square* antara Tingkat Pengetahuan dan Usia

| Usia | Tingkat Pengetahuan | | | | Total | <i>P-value</i> | |
|--------------|---------------------|-------------|-----------|-------------|-----------|----------------|-------|
| | Sedang | | Tinggi | | | | |
| | n | % | n | % | n | % | |
| Remaja | 3 | 7,5 | 11 | 27,5 | 14 | 35,0 | 0,115 |
| Usia Awal | 1 | 2,5 | 25 | 62,5 | 26 | 65,0 | |
| Total | 4 | 10,0 | 36 | 90,0 | 40 | 100 | |

Tabel 8 menunjukkan hasil pengujian *Chi-Square* untuk melihat hubungan antara variabel tingkat pengetahuan dan variabel usia. Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa terdapat 3 orang (7,5%) perawat yang berusia 12 sampai 25 tahun yaitu termasuk dalam kategori remaja dan memiliki tingkat pengetahuan dalam kategori sedang terkait pelayanan JKN serta terdapat pula 11 orang (27,5%) perawat yang berusia 12 sampai 25 tahun yaitu termasuk dalam kategori remaja dan memiliki tingkat pengetahuan dalam kategori tinggi terkait pelayanan JKN. Selain itu, diketahui pula bahwa terdapat 1 orang (2,5%) perawat yang berusia 26 sampai 35 tahun yaitu termasuk dalam kategori dewasa awal dan memiliki tingkat pengetahuan dalam kategori sedang terkait pelayanan JKN serta terdapat pula 25 orang (62,5%) perawat yang berusia 26 sampai 35 tahun yaitu termasuk dalam kategori dewasa awal dan memiliki tingkat pengetahuan dalam kategori tinggi terkait pelayanan JKN. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kategori responden yang paling banyak adalah perawat yang berusia dewasa awal serta memiliki tingkat pengetahuan yang tinggi terkait pelayanan JKN.

Berdasarkan hasil pengujian *Chi-Square* pada tingkat kepercayaan 95%, diketahui *P-value* sebesar 0,115 yaitu lebih besar daripada α (0,05) sehingga keputusannya adalah tidak dapat menolak hipotesis nol (H_0). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan antara tingkat pengetahuan tentang pelayanan JKN dan usia dari Perawat Ruang Rawat Inap di Rumah Sakit Malahayati Bireuen.

Hubungan Tingkat Pengetahuan dengan Masa Kerja

Tabel 9. Pengujian *Chi-Square* antara Tingkat Pengetahuan dan Masa Kerja

| Masa Kerja | Tingkat Pengetahuan | | | | Total | <i>P-value</i> |
|-----------------|---------------------|-------------|-----------|-------------|-----------|----------------|
| | Sedang | | Tinggi | | | |
| | n | % | n | % | | |
| Masa Kerja Baru | 3 | 7,5 | 23 | 57,5 | 26 | 65,0 |
| Masa Kerja Lama | 1 | 2,5 | 13 | 32,5 | 14 | 35,0 |
| Total | 4 | 10,0 | 36 | 90,0 | 40 | 100 |

Tabel 9 menunjukkan hasil pengujian *Chi-Square* untuk melihat hubungan antara variabel tingkat pengetahuan dan variabel masa kerja. Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa terdapat 3 orang (7,5%) perawat yang memiliki masa kerja kurang dari 5 tahun yaitu tergolong masa kerja baru dan memiliki tingkat pengetahuan dalam kategori sedang terkait pelayanan JKN serta terdapat pula 23 orang (57,5%) perawat yang memiliki masa kerja kurang dari 5 tahun yaitu tergolong masa kerja baru dan memiliki tingkat pengetahuan dalam kategori tinggi terkait pelayanan JKN. Selain itu, diketahui pula bahwa terdapat 1 orang (2,5%) perawat yang memiliki masa kerja lebih dari sama dengan 5 tahun yaitu tergolong masa kerja lama dan memiliki tingkat pengetahuan dalam kategori sedang terkait pelayanan JKN serta terdapat pula 13 orang (32,5%) perawat yang memiliki masa kerja lebih dari sama dengan 5 tahun yaitu tergolong masa kerja lama dan memiliki tingkat pengetahuan dalam kategori tinggi terkait pelayanan JKN. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kategori responden yang paling banyak adalah perawat yang masa kerjanya tergolong baru serta memiliki tingkat pengetahuan yang tinggi terkait pelayanan JKN.

Berdasarkan hasil pengujian *Chi-Square* pada tingkat kepercayaan 95%, diketahui *P-value* sebesar 1,000 yaitu lebih besar daripada α (0,05) sehingga keputusannya adalah tidak dapat menolak hipotesis nol (H_0). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan antara tingkat pengetahuan tentang pelayanan JKN dan masa kerja dari Perawat Ruang Rawat Inap di Rumah Sakit Malahayati Bireuen.

Hubungan Tingkat Pengetahuan dengan Tingkat Pendidikan

Tabel 10. Pengujian *Chi-Square* antara Tingkat Pengetahuan dan Tingkat Pendidikan

| Tingkat Pendidikan | Tingkat Pengetahuan | | | | Total | <i>P-value</i> |
|--------------------|---------------------|-------------|-----------|-------------|-----------|----------------|
| | Sedang | | Tinggi | | | |
| | n | % | n | % | | |
| D-III Keperawatan | 4 | 10,0 | 29 | 72,5 | 33 | 82,5 |
| S1/Ners | 0 | 0 | 7 | 17,5 | 7 | 17,5 |
| Total | 4 | 10,0 | 36 | 90,0 | 40 | 100 |

Tabel 10 menunjukkan hasil pengujian *Chi-Square* untuk melihat hubungan antara variabel tingkat pengetahuan dan variabel tingkat pendidikan. Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa terdapat 4 orang (10%) perawat yang pendidikan terakhirnya D-III Keperawatan dan memiliki tingkat pengetahuan dalam kategori sedang terkait pelayanan JKN serta terdapat pula 29 orang (72,5%) perawat yang pendidikan terakhirnya D-III Keperawatan dan memiliki tingkat pengetahuan dalam kategori tinggi terkait pelayanan JKN. Selain itu, diketahui pula bahwa tidak ada perawat yang pendidikan terakhirnya S1/Ners dan memiliki tingkat pengetahuan dalam kategori sedang terkait pelayanan JKN, tetapi seluruhnya sebanyak 7 orang (17,5%) memiliki tingkat pengetahuan dalam kategori tinggi terkait pelayanan JKN. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kategori responden yang paling banyak adalah perawat yang pendidikan terakhirnya D-III Keperawatan serta memiliki tingkat pengetahuan yang tinggi terkait pelayanan JKN.

Berdasarkan hasil pengujian *Chi-Square* pada tingkat kepercayaan 95%, diketahui *P-value* sebesar 1,000 yaitu lebih besar daripada α (0,05) sehingga keputusannya adalah tidak dapat menolak hipotesis nol (H_0). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan antara tingkat pengetahuan tentang pelayanan JKN dan tingkat pendidikan dari Perawat Ruang Rawat Inap di Rumah Sakit Malahayati Bireuen.

PEMBAHASAN

Penelitian ini ditujukan pada perawat ruang rawat inap di rumah sakit Malahayati Bireuen dengan jumlah keseluruhan 40 perawat. Seluruh perawat berjenis kelamin perempuan. Sumber informasi yang digunakan dalam mengakses adalah Kuisisioner. Secara umum, Penelitian ini menggunakan cross-sectional dengan mengambil sampel total sampling, dengan data yang di kumpulkan menggunakan kuesioner dan kuesioner pengetahuan perawat tentang pelayanan JKN telah di uji validitas. Hasil uji chi-square diperoleh nilai sebesar 90% untuk tingkat pengetahuan perawat tentang pelayanan JKN dan 95% untuk tingkat kepuasan pasien.

Pengetahuan adalah penginderaan seseorang terhadap suatu objek tertentu dan merupakan komponen yang sangat penting untuk terbentuknya tindakan seseorang, pengetahuan merupakan hasil ingin tahu, dan ini terjadi setelah orang melakukan penginderaan terhadap suatu objek tertentu. Hasil penelitian ini mendukung penelitian Abiyoga Basu Galindra Wicaksono, menunjukkan bahwa Sebagian besar tenaga medis di RSAI memiliki pengetahuan tentang program JKN dalam kategori baik yaitu sebanyak 97,1%, kategori cukup 2,9%, dan kategori kurang 0% dari total sampel. Kesimpulan dapat dikatakan bahwa Sebagian besar Tenaga Medis di Rumah Sakit Al-Islam mengetahui dengan baik tentang program pemerintah mengenai JKN. Penelitian Cipta Afrina (2020) yang meneliti tentang hubungan kualitas pelayanan BPJS Kesehatan dengan kepuasan pasien, hasilnya di peroleh keterangan bahwa kualitas pelayanan BPJS di Pukesmas Batangtoru Tahun 2020 mayoritas baik sebanyak 62,2% dan tingkat kepuasan pasien dengan mayoritas puas yaitu sebanyak 60,0%, berdasarkan hasil di atas menyatakan bahwa terdapat hubungan kualitas pelayanan BPJS dengan kepuasan pasien.

KESIMPULAN

Kesimpulan dari hasil penelitian ini antara lain adalah sebagai berikut Tingkat pengetahuan perawat tentang pelayanan JKN di Rumah Sakit Malahayati dikategorikan tinggi, dengan persentase sebanyak 90%. Ini menunjukkan bahwa mayoritas perawat memiliki pemahaman yang baik tentang pelayanan JKN, yang dapat berkontribusi pada kualitas pelayanan yang lebih baik bagi pasien. Tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Malahayati juga dikategorikan puas, dengan persentase sebanyak 95%. Hal ini menandakan bahwa mayoritas pasien merasa puas dengan layanan yang mereka terima di rumah sakit tersebut, mungkin karena tingkat pengetahuan perawat yang tinggi tentang pelayanan JKN berdampak pada pengalaman positif pasien. Hasil uji *Chi-Square* pada tingkat kepercayaan 95%, diketahui *P-value* sebesar 0,008 yaitu lebih kecil daripada α (0,05) sehingga keputusannya adalah menolak hipotesis nol (H_0). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara tingkat pengetahuan perawat tentang pelayanan JKN dan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap di Rumah Sakit Malahayati Bireuen.

UCAPAN TERIMAKASIH

Saya ucapkan terima kasih kepada semua pihak yang membantu dan menyelesaikan pembuatan artikel ini. Terima kepada kedua orang tua atas dukungan dan semangat yang

diberikan selama proses penulisan jurnal ini. Tanpa adanya dukungan dan semangat yang diberikan saya tidak dapat mencapai pada proses ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Anita. *Puskesmas Dan Jaminan Kesehatan Nasional* - Betri Anita, Henni Febriawati, dan Yandrizal - Google Books. 2019. Published online 2019.
- Ariesanti (2015). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014. 2014;(c).
- Ariesanti (2015). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2014. 2014;2008(c).
- Arti kata tahu - Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online. Accessed September 14, 2022.
- Bawole HYA, Sepang R. *Pertanggungjawaban Perdata Terhadap Dokter atas Perbuatan Melawan Hukum Terhadap Pasien*. *Lex Priv*.2021;IX(9):53-62.
- Fadly F, Vianny O. *the Utilization of National Health Insurance 2018 in Riau Province*. 2018;08(04):164-167.
- Fatwa Imelda SKNMB, Rerung RR, Indonesia MS. *Buku Ajar Keterampilan Dasar Keperawatan*. Media Sains Indonesia; 2022.
- Fulbrook P, Albarran JW, Baktoft B, Sidebottom B. *A survey of European intensive care nurses' knowledge levels*. *Int J Nurs Stud*. 2012;49(2):191-200. doi:10.1016/j.ijnurstu.2011.06.001
- Kusumaningrum A, Administrasi MA, Kesehatan K, Ilmu J, Masyarakat K, Alamat . *Kepesertaan Masyarakat dalam Jaminan Kesehatan Nasional secara Mandiri*. *HIGEIA (Journal Public Heal Res Dev*. 2018;2(1):149-160. Accessed September 14, 2022.
- Lestari TRP. *Pendidikan Keperawatan: Upaya Menghasilkan Tenaga Perawat Berkualitas*. *Aspirasi*. 2014;5:1-10.
- Mawarti, Herin, Simbolon. *Pengantar Riset Keperawatan* - Google Books. Accessed September 14, 2022.
- Narang R. *Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama dan Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjutan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan*. 2013;16(22):119-128.
- Nugraheni WP, Hartono RK. *Analisis Pola Layanan Kesehatan Rawat Jalan pada Tahun Pertama Implementasi Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)*. *Media Penelit dan Pengemb Kesehat*. 2017;27(1):9-16. doi:10.22435/mpk.v27i1.6000.9-16
- Permenkes. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 99 Tahun 2015. *Ekp*. 2015;13(3):1576-1580.
- Rachmat HH, Gadjah Mada University Press. *Penguatan upaya kesehatan masyarakat dan pemberdayaan masyarakat bidang kesehatan di Indonesia : untuk meningkatkan pelaksanaan sistem kesehatan nasional dan jaminan kesehatan nasional*. :378.
- Rinawati S, Widowati NN, Rosanti E. *Pengaruh Tingkat Pengetahuan Terhadap Pelaksanaan Pemakaian Alat Pelindung Diri Sebagai Upaya Pencapaian Zero Accident Di Pt. X*. *J Ind Hyg Occup Heal*. 2016;1(1):53. doi:10.21111/jihoh.v1i1.606
- Sekretaris Negara RI. UU RI No.40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. *Jdih BPK RI*. Published online 2004:1-45.
- UU No. 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional [JDIH BPK RI]. Accessed September 14, 2022.
- Yustisia. *Panduan Resmi Memperoleh Jaminan Kesehatan dari BPJS* - Tim Pustaka - Google Buku. Accessed September 14, 2022.
- Zico, Junius *Pertanggungjawaban Hukum Rumah Sakit Terhadap Malpraktik yang Dilakukan Ten...* - Google Books. Accessed September 14, 2022.