

## **HUBUNGAN PELAYANAN KEPERAWATAN RUANG RAWAT INAP DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS DI PUSKESMAS SEMBORO KECAMATAN SEMBORO KABUPATEN JEMBER**

**Emy Eliya Astutik\*, Eka Fitria Ladjiru\*\***

Program Studi S1 Keperawatan STIKES dr. Soebandi Jember

### **ABSTRAK**

Pelayanan Keperawatan merupakan salah satu pelayanan profesional yang mencakup pelayanan keseluruhan (biologis, psikologis, sosial, dan spiritual) serta ditujukan pada individu, keluarga, dan masyarakat sakit maupun sehat. Pelayanan Keperawatan sangat penting bagi pasien di Puskesmas. Bagusnya pelayanan keperawatan yang ada di Puskesmas dapat dilihat dari kepuasan pasien itu sendiri. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui hubungan pelayanan keperawatan ruang rawat inap dengan tingkat kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Semboro. Desain penelitian menggunakan survey analitik dengan pendekatan cross sectional. Populasi responden sebanyak 44 responden. Teknik sampling yang digunakan adalah acidental sampling dengan cara mengambil pasien yang pada tersedia pada waktu penelitian di Puskesmas Semboro yang berjumlah 44 pasien. Penelitian dilakukan di ruang rawat inap dengan menggunakan kuesioner untuk pengumpulan data, sehingga data yang diperoleh adalah data primer. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 13,6% responden menilai pelayanan keperawatan berada pada kategori baik dan 86,4% responden menilai tidak baik. Tingkat kepuasan 22,7% responden berada pada nilai kepuasan puas dan 77,3% responden berada pada nilai kepuasan tidak puas. Perhitungan uji statistik dengan Chi Square didapatkan Pvalue=0,000 Dengan nilai koefisien kolerasi sebesar 0,591 artinya hubungan kolerasi cukup. Ha diterima ( $p \text{ value} \leq \alpha 0,05$ ), sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara pelayanan keperawatan rawat inap dengan tingkat kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Semboro Kabupaten Jember.

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

### **PENDAHULUAN**

Menurut Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur 2004. Sebagian besar sarana pelayanan di Puskesmas di persiapkan untuk memberikan Pelayanan Kesehatan dasar bagi penderita melalui Pelayanan rawat jalan dan rawat inap bagi puskesmas dengan tempat tidur (Puskesmas Perawatan). Sampai saat ini rumah sakit yang dilengkapi dengan berbagai fasilitas merupakan sarana rujukan bagi puskesmas terhadap kejadian atau untuk menangani pasien yang membutuhkan penanganan lebih lanjut melalui perawatan rawat inap, disamping itu rumah sakit tetap menyediakan pelayanan rawat jalan

untuk masyarakat yang langsung datang kerumah sakit. Puskesmas merupakan ujung tombak pelayanan kesehatan dari kabupaten sampai tingkat kecamatan. Sampai pada tahun 2012, jumlah puskesmas di provinsi jawa timur sebanyak 960 unit yang terdiri dari 501 puskesmas perawatan dan 459 puskesmas non perawatan yang tersebar di 622 kecamatan. Rasio puskesmas terhadap jumlah penduduk adalah 1 : 30.000, dengan pengertian bahwa 1 (satu) puskesmas melayani 30.000 penduduk. Jumlah penduduk jawa timur tahun 2012 sebesar 38.052.950 jiwa. Dengan kondisi tersebut menunjukkan bahwa jumlah

puskesmas di provinsi Jawa Timur masih kurang dari target nasional.

Keperawatan adalah kegiatan pemberian asuhan kepada individu, keluarga, kelompok, atau masyarakat, baik dalam keadaan sakit maupun sehat. Menurut Kemenkes UU RI NOMOR 38 TAHUN 2014 Tentang Keperawatan mengatakan

### HASIL PENELITIAN

Bab ini akan menguraikan hasil dan pembahasan pada penelitian yang dilakukan di Puskesmas Semboro Kabupaten Jember tentang hubungan pelayanan keperawatan ruang rawat inap dengan tingkat kepuasan pasien BPJS di Puskesmas tersebut. Puskesmas Semboro ini merupakan salah satu Puskesmas yang ada di Kabupaten Jember

Total responden pada penelitian ini sebanyak 44 pasien rawat inap. Pengambilan data dilakukan sejak tanggal 01 Juni - 30 Juni 2016, yang dilakukan dengan cara pengisian kuesioner oleh responden. Pelaksanaan penelitian dilakukan setiap 2 hari sekali setiap pagi hari atau sore hari. Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan uji statistik dengan menggunakan salah satu program yang ada dalam komputer, yaitu SPSS. Data yang telah dikumpulkan diolah dengan proses *editing* (pengecekan isian lembar observasi), *coding* (memberi kode pada jawaban lembar observasi), *entry* (memasukkan data ke komputer), kemudian *cleaning* (tahap pembersihan data).

Hasil penelitian dianalisis dengan menggunakan uji *chi square*. Uji ini digunakan untuk menguji adanya hubungan pelayanan keperawatan ruang rawat inap dengan tingkat kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Semboro Kabupaten Jember.

#### Data Umum

Pada data umum ini disajikan hasil penelitian tentang “Hubungan Pelayanan Keperawatan Ruang Rawat Inap dengan Tingkat Kepuasan Pasien

BPJS di Puskesmas Semboro Kabupaten Jember” yang meliputi data umum dan data khusus sebagai berikut.

Pada data umum disampaikan data karakteristik responden yang berada pada ruang rawat inap Puskesmas Semboro berdasarkan umur, jenis kelamin, dan pendidikan terakhir pada tabel 5.1 dan 5.2.

Tabel 5.1 Karakteristik responden berdasarkan umur pasien rawat inap di Puskesmas Semboro Kabupaten Jember bulan Juni 2016.

| Umur (Th) | Jumlah | Presentase |
|-----------|--------|------------|
| 6-12      | 6      | 13,6       |
| 13-17     | 8      | 18,2       |
| 18-21     | 3      | 6,8        |
| 22-40     | 21     | 47,7       |
| 41-65     | 6      | 13,6       |
| Total     | 44     | 100        |

Sumber : Data Primer, 2016

Tabel 5.1 menunjukkan karakteristik responden berdasarkan umur, jumlah terbanyak adalah kelompok umur 22-40 tahun dengan jumlah 21 orang (47,7%). Jenis kelamin perempuan memiliki jumlah terbanyak yaitu sebanyak 24 orang (54,5%).

Tabel 5.2 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin pasien di ruang rawat inap Puskesmas Semboro bulan Juni 2016

| Jenis Kelamin | Jumlah | Presentase |
|---------------|--------|------------|
| Laki – laki   | 20     | 45,5       |
| Perempuan     | 24     | 54,5       |
| Total         | 44     | 100        |

Sumber : Data Primer, 2016

Tabel 5.2 menunjukkan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin Jenis kelamin perempuan memiliki jumlah terbanyak yaitu sebanyak 24 orang (54,5%).

Tabel 5.3 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir Responden di

Puskesmas Semboro bulan Juni 2016

| No     | Pendidikan Terakhir | Jumlah | Presentase (%) |
|--------|---------------------|--------|----------------|
| 1.     | SD                  | 4      | 9,1            |
| 2.     | SMP                 | 21     | 47,7           |
| 3.     | SMA                 | 17     | 38,6           |
| 4.     | PT                  | 2      | 4,5            |
| Jumlah |                     | 44     | 100            |

Sumber : Data Primer, 2016

Berdasarkan data pada tabel 5.3 diatas ternyata status pendidikan saat ini ataupun pendidikan terakhir, kategori SMP memiliki jumlah terbanyak yaitu berjumlah 21 (47,7) responden.

Tabel 5.4 Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien pada Aspek – aspek Pelayanan Keperawatan di Puskesmas Semboro bulan Juni 2016(n=44)

| Tingkat Kepuasan Pasien | Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien |      |      |      |       |     |
|-------------------------|-----------------------------------|------|------|------|-------|-----|
|                         | Tidak Puas                        |      | Puas |      | Total |     |
|                         | F                                 | %    | F    | %    | F     | %   |
| Perhatian               | 27                                | 61,4 | 17   | 38,6 | 44    | 100 |
| Penerimaan              | 30                                | 68,2 | 14   | 31,8 | 44    | 100 |
| Komunikasi              | 21                                | 47,7 | 23   | 50,0 | 44    | 100 |
| Kerja Sama              | 10                                | 22,7 | 33   | 75,0 | 44    | 100 |
| Tanggung Jawab          | 17                                | 38,6 | 26   | 59,1 | 44    | 100 |

Sumber : Data Primer, 2016

Berdasarkan tabel 5.4 dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pada aspek perhatian berada pada nilai puas sebanyak 17 orang (38,6%) dan sebanyak 27 orang (61,4%) berada pada nilai tidak puas. Tingkat kepuasan pada aspek penerimaan berada pada nilai puas sebanyak 14 orang (31,8%) dan 30 orang (68,2%) berada pada nilai tidak puas.

Tingkat kepuasan pada aspek komunikasi berada pada nilai puas sebanyak 23 orang (50,0%) dan sebanyak 21 orang (47,7%) berada pada nilai tidak puas. Sebanyak 33 orang (75,0%) memiliki nilai kepuasan puas dan terdapat 10 orang (22,7%) memiliki nilai tidak puas. Tingkat kepuasan pada aspek tanggung jawab berada pada nilai puas sebanyak 26 orang (59,1%) dan sebanyak 17 orang (38,6%) berada pada nilai tidak puas.

**Data Khusus**

Variabel hasil penelitian ini terdiri dari variabel pelayanan keperawatan di Puskesmas Semboro Kabupaten Jember, tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Semboro Kabupaten Jember, dan hubungna pelayanan keperawatan ruang rawat inap dengan tingkat kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Semboro Kabupaten Jember.

Hasil penelitian dapat dilihat pada masing – masing tabel di bawah ini :

- a. Pelayanan keperawatan di Puskesmas Semboro Kabupaten Jember

Pelayanan keperawatan dinilai berdasarkan persepsi responden yang digolongkan menjadi 4 kategori tidak baik, kurang baik, baik, sangat baik. Gambaran distribusi persepsi responden pada layanan keperawatan dapat dilihat pada tabel 5.5.

Tabel 5.5 Distribusi persepsi responden tentang pelayanan keperawatan di Puskesmas Semboro bulan Juni 2016

| No    | Klasifikasi | Jumlah (orang) | Presentase (%) |
|-------|-------------|----------------|----------------|
| 1.    | Tidak Baik  | 38             | 86,44          |
| 2.    | Baik        | 6              | 13,6           |
| Total |             | 44             | 100            |

Sumber : Data Primer, 2016

Tabel 5.5 menjelaskan data tentang pelayanan keperawatan di Puskesmas Semboro Kabupaten Jember. Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa 6 responden (13,6%) menilai

pelayanan keperawatan di Puskesmas Semboro berada pada kategori baik dan 38 responden (86,4%) menilai berada pada kategori tidak baik.

b. Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Ruang Rawat Inap Semboro Kabupaten Jember.

Tingkat kepuasan responden digolongkan menjadi 4 kategori yaitu sangat tidak puas, tidak puas, puas, dan sangat puas. Gambaran distribusi tingkat kepuasan responden pada pelayanan keperawatan dapat dilihat pada tabel 5.5.

Tabel 5.6 Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien BPJS pada Pelayanan Keperawatan di Puskesmas Semboro bulan Juni 2016

| Tingkat Kepuasan | Jumlah (orang) | Presentase (%) |
|------------------|----------------|----------------|
| Tidak puas       | 34             | 77,3           |
| Puas             | 10             | 22,7           |
| <b>Total</b>     | <b>44</b>      | <b>100</b>     |

Sumber : Data Primer, 2016

Berdasarkan tabel 5.6 dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan responden pada pelayanan keperawatan berada pada tingkat kepuasan puas sebanyak 10 orang (22,7%), dan 34 orang (77,3%) berada pada tingkat kepuasan tidak puas.

c. Hubungan Pelayanan Keperawatan Ruang Rawat Inap dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Semboro Kabupaten Jember.

Uji statistik yang digunakan untuk mengetahui hubungan pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Semboro Kabupaten Jember adalah dengan uji *Chi Square*. Gambaran distribusi responden tentang hubungan pelayanan keperawatan ruang rawat inap dengan tingkat kepuasan pasien bpjs di Puskesmas Semboro Kabupaten Jember dapat dilihat pada tabel

Tabel 5.7 Distribusi Hubungan Pelayanan Keperawatan Ruang Rawat Inap dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Semboro. (n=44)

| Pelayanan Keperawatan | Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap |             |           |             | Total     |            | p Value | Koefisien |
|-----------------------|---|-------------|-----------|-------------|-----------|------------|---------|-----------|
|                       | Tidak Puas                              |             | Puas      |             | f         | %          |         |           |
|                       | F                                       | %           | f         | %           |           |            |         |           |
| Baik                  | 0                                       | 0           | 4         | 66,7        | 6         | 13,64      | 0,000   | 0,591     |
| Tidak Baik            | 34                                      | 77,3        | 6         | 15,8        | 38        | 86,36      |         |           |
| <b>Total</b>          | <b>34</b>                               | <b>77,3</b> | <b>10</b> | <b>22,7</b> | <b>44</b> | <b>100</b> |         |           |

Sumber : Data Primer, 2016

Berdasarkan tabel 5.7 menunjukkan hubungan pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Semboro Kabupaten Jember, dengan hasil uji statistik *p value* = 0,000 yang artinya ada hubungan yang signifikan. Dengan nilai koefisien kolerasi sebesar 0,591 artinya hubungan kolerasi cukup. Ha diterima (*p value* ≤  $\alpha$  0,05), sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara pelayanan keperawatan rawat inap dengan tingkat kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Semboro Kabupaten Jember.

## PEMBAHASAN

Karakteristik responden yang didapatkan saat penelitian yang berkaitan pada persepsi pasien pada pelayanan keperawatan ruang rawat inap dan tingkat kepuasan pasien bpjs pada pelayanan keperawatan, diantaranya adalah umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan pekerjaan (Simamora, 2003). Pada tabel 5.1 didapatkan data bahwa sebagian besar pasien yang menjalani perawatan berumur 22- 40 tahun sejumlah 47,7% orang dan jumlah pasien paling sedikit berumur 18-21 tahun yaitu sebanyak 6,8% orang. Trisnantoro (2006) memaparkan bahwa kebutuhan seseorang terhadap suatu pelayanan kesehatan akan semakin meningkat seiring bertambahnya usia karena kebutuhan terhadap pelayanan kuratif atau pengobatan semakin meningkat seiring bertambahnya usia. Pendapat Trisnantoro tersebut tidak sesuai dengan hasil yang didapatkan pada penelitian ini. Peneliti menganalisa bahwa penderita usia lebih dari 65 tahun tidak memanfaatkan puskesmas karena lebih memilih rumah sakit untuk mengatasi kesehatan mereka lebih kompleks. Oleh sebab itu, sebagai perawat seharusnya agar dapat mengerti apa yang dibutuhkan oleh pasien agar pasien merasa puas dalam setiap pelayanan yang diberikan kepadanya.

Tabel 5.2 menunjukkan bahwa sebagian besar pasien rawat inap di Puskesmas Jember Kidul berjenis kelamin laki-laki sebanyak 45,5% orang. Hasil yang diperoleh pada penelitian ini sesuai dengan pendapat Trisnantoro (2006), tingginya angka kesakitan pada perempuan dari pada angka laki-laki menyebabkan perempuan membutuhkan pelayanan keperawatan yang lebih banyak, sehingga perempuan lebih sering memanfaatkan fasilitas kesehatan seperti puskesmas. Maka dari itu sebagai perawat sebaiknya tidak membedakan laki-laki dan perempuan sebab setiap pasien membutuhkan pelayanan dan kepuasan yang berbeda-beda.

Hasil uji statistik yang tersaji pada tabel 5.5 terdapat 13,6% yang menilai pelayanan keperawatan pada Puskesmas Jember Kidul berada pada kategori nilai baik. Namun 86,4% menilai pelayanan keperawatan di Puskesmas Jember Kidul berada pada kategori tidak baik. Penilaian pada pelayanan keperawatan dilakukan berdasarkan pada persepsi pasien pada pelayanan keperawatan tersebut. Pelayanan keperawatan dapat diamati dari praktik keperawatan yang dilakukan oleh perawat saat melakukan tindakan keperawatan pada pasien. Tindakan perawat hendaknya dilakukan sesuai harapan pasien untuk mencapai tingkat kepuasan dan memenuhi harapan (Yani, 2007). Pelayanan keperawatan di Puskesmas Semboro berada pada kategori baik, dibuktikan dari hasil uji statistik pada tabel 5.5. Peneliti menganalisa bahwa 13,6% menilai pelayanan keperawatan di Puskesmas Semboro berada pada kategori baik dikarenakan perawat telah memberikan pelayanan keperawatan yang sesuai dengan harapan responden selama menjalani perawatan, dan faktor lainnya adalah selama menjalani perawatan responden menerima pelayanan perawatan dari perawat yang care pada responden. Oleh sebab itu, komunikasi sangat penting untuk dipahami oleh seorang perawat, mengingat belum semua pelayanan keperawatan menggerakkan jalinan komunikasi untuk memperjelas tujuan dan tindakan yang akan diberikan kepada pasien sehingga tidak tercapainya kepuasan pada pasien itu sendiri.

Selain faktor eksternal dari perawat, terdapat pula faktor internal dari responden itu sendiri yang menyebabkan responden memberikan penilaian positif pada pelayanan keperawatan di Puskesmas Semboro. Responden memaklumi pelayanan yang mereka terima tidak sesuai dengan yang diharapkan, karena responden juga membandingkan pelayanan keperawatan yang ia terima di Puskesmas Semboro

dengan pelayanan keperawatan di pelayanan kesehatan lain yang cenderung kualitas pelayanannya lebih rendah. Peneliti juga menganalisa bahwa saat peneliti menjelaskan *informed consent* kepada responden, responden belum ataupun kurang mengerti sehingga mereka merasa takut untuk memberikan penilaian kurang baik.

Responden mampu menilai bagaimanakah seharusnya mereka diperlakukan sebagai pasien. Namun ketika kebutuhan dan keinginan pasien selama menjalani perawatan ternyata tidak sesuai dengan apa yang mereka terima, maka akan muncul penilaian negatif. Sebanyak 86,4% menilai pelayanan perawatan di Puskesmas Semboro berada pada kategori kurang baik. Pasien adalah makhluk biologis, psikologis, sosial, ekonomi, dan budayayang memerlukan pemenuhan kebutuhan serta harapan dari aspek bio (kesehatan), aspek psiko (kepuasan), aspek sosio-ekonomi (sandang, pangan, papan, dan afiliasi sosial), serta aspek budaya (Supriyanto, 2010). Namun pada nyatanya di lapangan pelayanan keperawatan yang diberikan cenderung lebih mengatasi pada biologis pasien.

Pelayanan keperawatan yang kurang baik di dalam institusi kesehatan memberikan banyak dampak negatif masyarakat (pasien). Pelayanan yang kurang baik dapat merugikan pasien dan selain itu juga mengakibatkan citra institusi kesehatan menjadi buruk. Tenaga kesehatan khususnya perawat harus memiliki keyakinan pentingnya pasien. Hal tersebut dikarenakan keperawatan adalah profesi yang berorientasi pada pelayanan yang bersifat membantu. Perawat membantu pasien mengatasi masalah-masalah sehat dan sakit pada kehidupan sehari harinya (Asmadi, 2008).

Pelayanan keperawatan yang diberikan harus sesuai dengan standar. Standar pelayanan keperawatan merupakan pedoman untuk perawat

dalam melakukan praktik keperawatan yang digunakan untuk menentukan apakah perawat telah bertindak sesuai prosedur (Potter & Perry, 2005). Apabila perawat melakukan tindakan keperawatan sesuai standar maka perawat dapat melindungi diri sendiri pada bahaya tindakan legal dan yang lebih penting adalah melindungi klien/pasien pada resiko bahaya dan cedera.

Oliver (dalam Koentjoro, 2007) mendefinisikan kepuasan merupakan respon seseorang terhadap terpenuhinya kebutuhan dan harapan. Respon tersebut merupakan penilaian seseorang terhadap pemenuhan kebutuhan dan harapan, baik pemenuhan yang kurang ataupun pemenuhan yang melebihi kebutuhan dan harapan. Maka dari itu pelayanan keperawatan yang baik akan berpengaruh terhadap kepuasan pada klien/pasien.

Tabel 5.6 menunjukkan data hasil uji statistik bahwa 22,7% berada pada nilai puas terhadap pelayanan keperawatan di Puskesmas Semboro. Keadaan ini menjadi masalah apabila pelayanan yang diterima responden sama dengan harapan responden. Menurut (Tjiptono, 2004) kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh karakteristik responden itu sendiri (pengalaman) dan pelayanan itu sendiri (harga dan karakteristik pelayanan).

Tingkat kepuasan responden hanya berada pada nilai puas, mungkin dikarenakan pengalaman responden yang pernah memanfaatkan Puskesmas Semboro dalam mengatasi masalah kesehatannya. Pengalaman tersebut dapat mempengaruhi penilaian responden menjadi biasa saja pada pelayanan baik dan tidak baik. Dilihat dari segi karakteristik pelayanan, kemungkinan perawat memberikan pelayanan yang sewajarnya, tidak memberikan pelayanan yang istimewa maupun tidak memberikan pelayanan yang kurang baik. Faktor lain yang menyebabkan pasien merasa puas adalah keadaan responden saat menjawab kuesioner dalam keadaan

emosional yang baik. Karena jika pasien kurang bersemangat dalam menjawab atau mengisi kuesioner, maka responden akan menganalisis secara asal-asalan. Hal ini sama dengan pendapat dari Simamora (2003) bahwa faktor emosional dapat mempengaruhi tingkat kepuasan seseorang.

Sebanyak 77,3% berada pada nilai tidak puas terhadap pelayanan keperawatan di Puskesmas Semboro. Tingkat kepuasan pasien yang kurang muncul dikarenakan harapan pasien lebih besar dari pada persepsi pasien pada pelayanan keperawatan. Keadaan tersebut sesuai dengan apa yang dikatakan oleh Kotler, (2005) bahwa kepuasan adalah perasaan senang yang dirasakan seseorang setelah membandingkan antara hasil suatu produk dengan harapannya.

Fasilitas mempengaruhi tingkat kepuasan seseorang (Muninjaya, 2004). Hasil observasi penelitian menunjukkan bahwa fasilitas di Puskesmas Semboro masih kurang lengkap. Hal tersebut ditunjukkan seperti belum tersedianya air hangat untuk membersihkan pasien, keadaan tersebut sering membingungkan keluarga pasien yang membutuhkan air hangat.

Apabila ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan tidak diperhatikan, maka akan menyebabkan angka kunjungan menurun dan memunculkan citra negatif pada perawat. Peningkatan kepuasan pasien pada pelayanan keperawatan dapat dilakukan dengan memperbaiki faktor yang mempengaruhi kepuasan, salah satunya dengan meningkatkan kepedulian pada pasien. Kepedulian tenaga kesehatan (perawat) merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan (Muninjaya, 2004). Setiap keluhan pasien harus cepat diterima oleh perawat agar pasien merasa dipedulikan.

Perasaan dipedulikan oleh perawat akan memunculkan kesan positif bagi pelayanan keperawatan yang telah diberikan kepada pasien tersebut

(Simamora, 2003). Namun responden yang memiliki tingkat kepuasan tidak puas cukup banyak, yakni sejumlah 77,3%. Ketidakpuasan responden terjadi karena kurangnya interaksi antara pasien dan perawat. Interaksi perawat terhadap pasien dapat terjalin baik dari komunikasi yang baik pula. Untuk itu setiap perawat agar dapat memberikan pelayanan yang baik untuk pasien, agar pasien merasa terpuaskan bukan hanya dari internal kepuasan pasien juga diperoleh dari pelayanan perawat.

Kepuasan pasien merupakan perasaan yang dimiliki pasien dan timbul sebagai hasil dari kinerja layanan kesehatan setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan (Pohan, 2006). Pasien akan mempersepsikan pelayanan keperawatan yang ia terima apakah sudah sesuai dengan harapan mereka ataukah belum. Kemudian mereka akan memberikan respon berupa kepuasan maupun ketidakpuasan terhadap pelayanan keperawatan yang telah ia terima. Hal tersebut turut didukung oleh hasil penelitian ini yang menyatakan bahwa terdapat hubungan antara pelayanan keperawatan ruang rawat inap dengan tingkat kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Semboro.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang menilai pelayanan keperawatan berada pada kategori baik, memiliki nilai kepuasan puas. Hal ini ditunjukkan sebanyak 13,64% yang menilai pelayanan keperawatan berada pada kategori baik, 66,7% memiliki nilai kepuasan puas dan sebanyak 33,3% memiliki nilai kepuasan tidak puas. Hasil uji statistik dengan *Chi Square* menunjukkan *p value* = 0,000. Hasil tersebut menunjukkan  $H_0$  diterima (*p value*  $\leq \alpha$  0,05), sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa ada hubungan antara pelayanan keperawatan ruang rawat inap dengan tingkat kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Semboro Kabupaten Jember. Nilai koefisien kolerasi pada penelitian

ini sebesar 0,591 maka disimpulkan bahwa hubungan kolerasi cukup.

Tabel 5.7 menunjukkan hasil statistik bahwa ada responden yang menilai layanan keperawatan berada pada kategori baik namun memiliki nilai kepuasan tidak puas sebanyak 33,3%. Peneliti menganalisa penyebab masih terdapatnya responden yang tidak puas pada pelayanan keperawatan yang sudah baik dapat dikarenakan tuntutan atau harapan pasien yang terlalu tinggi.

Hasil uji statistik penelitian ini yang menunjukkan bahwa dari 86,44% responden yang menilai pelayanan keperawatan berada pada kategori kurang baik, 15,8% memiliki nilai kepuasan puas dan 84,2% responden memiliki nilai kepuasan tidak puas. Pelayanan keperawatan yang diterima oleh pasien ternyata kurang dari harapan pasien, maka pasien tersebut merasa tidak puas karena merasa kecewa. Apabila pelayanan keperawatan yang diterima seperti produk dan jasa oleh pasien ternyata telah memenuhi harapannya maka pasien merasa puas Irawan, 2003 (dalam Nursalam 2015).

Pelayanan keperawatan yang tidak dilakukan dengan baik akan dapat mempengaruhi kepuasan pasien yang sedang melalukan pengobatan di puskesmas. Kepuasan pasien akan semakin rendah apabila puskesmas tidak memperbaiki kualitas pelayanannya. Pada dasarnya kepuasan pasien adalah suatu prioritas yang akan membantu perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan agar pasien mau berpartisipasi selama perawatan. Pelayanan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan. Pasien yang puas adalah aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalamannya Pohan, (2006).

### **Keterbatasan Penelitian**

Keterbatasan dalam penelitian ini yaitu jenis pengambilan data yang menggunakan kuesioner dirasa tidak memungkinkan untuk respponden. Responden tidak mengisi kuesioner secara lengkap dikarenakan responden merasa lelah. Contohnya responden yang lemas dengan sakitnya dan merasa pusing jika dipaksakan untuk mengisi kuesioner. Oleh sebab itu peneliti mengambil data dengan membacakan pertanyaan dan pilihan jawabannya. Penelitian selanjutnya diharapkan lebih dan disesuaikan dengan keadaan pasien yang akan dijadikan responden, sehingga penelitian berjalan lebih baik. Selain pada saat pengambilan data menggunakan kuesioner peneliti hanya mengambil pasien BPJS pemerintah saja tidak mengambil BPJS mandiri. Sehingga pengumpulan responden menjadi lama hingga 1 bulan.

### **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang hubungan pelayanan keperawatan ruang rawat inap dengan tingkat kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Semboro Kabupaten Jember yang di lakukan pada bulan Juni 2017 dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

- a. Sebagian besar responden menilai pelayanan keperawatan di Puskesmas Semboro berada pada kategori tidak baik.
- b. Sebagian besar responden berada pada kategori nilai kepuasan tidak puas.
- c. Ada hubungan pelayanan keperawatan ruang rawat inap dengan tingkat kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Semboro Kabupaten Jember.

### **SARAN**

Saran yang diberikan dengan hasil dan pembahsaan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### Bagi Peneliti

- a. Diharapkan Puskesmas selalu mengevaluasi harapan pasien setiap bulan, karena pasien dapat merubah harapannya dengan cepat. Evaluasi dapat dilakukan dengan menampung harapan pasien pada kotak saran yang disediakan di pelayanan rawat inap.
- b. Diharapkan adanya penelitian lebih lanjut tentang kepuasan pasien rawat inap dengan melihat aspek lain seperti tenaga administrasi, ruang tunggu, laboratorium, dan alat-alat medis.
- c. Perawat diharapkan lebih tanggap terhadap keluhan dan kebutuhan pasien yaitu selalu membantu pasien bila dibutuhkan serta meningkatkan komunikasi dengan pasien.

#### Bagi Pendidikan

- a. Mengadakan praktik belajar lapangan di puskesmas agar lebih mengetahui keadaan di lapangan yang sesungguhnya.
- b. Bekerjasama dengan tenaga kesehatan di puskesmas untuk lebih mengoptimalkan peran perawat dalam meningkatkan pelayanan keperawatan.

#### Bagi Puskesmas

- a. Diharapkan dapat menjadi masukan bagi puskesmas dalam merencanakan dan membuat kebijakan pelayanan keperawatan dalam memenuhi kebutuhan pasien tercipta kepuasan pasien.
- b. Dapat bekerja sama dengan pihak institusi pendidikan keperawatan dalam rangka peningkatan pelayanan keperawatan.

#### Bagi Masyarakat

- a. Diharapkan masyarakat lebih kritis dalam memberikan kritik dan saran pada pemberi pelayanan agar pemberi pelayanan mampu memperbaiki kualitas pelayanannya.
- b. Diharapkan masyarakat lebih mengetahui hak dan kewajibannya sebagai pasien, sehingga tidak akan ada pihak yang merasa dirugikan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Almari, R. K. (2015). Hubungan antara pelayanan perawat dan tingkat pendidikan dengan kepuasan pasien peserta BPJS kesehatan di ruang rawat inap RSI Maryam kota Manado. *Journal ilmiah farmasi-UNSRAT*, vol.4 no.4.
- Anwar. (2014). *Hubungan kinerja perawat terhadap tingkat kepuasan pasien pengguna yankestis dalam pelayanan keperawatan di RSD Syech Yusuf Kabupaten Gowa*.
- Arwani. (2002). *Komunikasi Dalam Keperawatan*. Jakarta: EGC.
- Asmadi. (2008). *Konsep Dasar Keperawatan*. Jakarta: EGC.
- Asmuji. (2014). *Manajemen Keperawatan Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Badong, M. Ichsan 2005. *Analisis tingkat kepuasann pasien puskesmas di kabupaten donggala Sulawesi: forum komunikasi masyarakat Sulawesi Tengah*.
- Budiharto. 2008. *Metodelogi Penelitian Kesehatan debgan contoh bidanbg ilmu Kesehatan Gigi*. Jakarta: EGC
- DEPKES RI. 2008. *Profil kesehatan Indonesia. Jakarta Dwi. S (2009). Hubungan karakteritik pasien dengan kepuasan terhadap mutu layanan rawat inap di badan rumah sakit umum daerah weled kabupatenn Cirebonn Program Studi kajian administrasi rumah sakit Universitas Indonesia*
- DEPKES RI. 2006. *Profi kesehatan Indonsia 2006*. Jakarta: Departemen kesehatan RI
- DEPKES Kesehatan RI. 2007. *Profil kesehatann Indonesia 2006*. Jakarta: Departemen kesehatan RI
- Dian Wahyuni, D. 2013 *Hubungan layanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat*

- inap di Puskesmas Sumbersari Kabupaten Jember. Universitas Jember.*
- Fitri, H. d. (2016). *Assuransi Konveksional Syariah & BPJS*. Yogyakarta: KDT.
- Maulana, Heri D.J.2009. *Promosi Kesehatan*. Jakarta: EGC
- Muninjaya. (2011). *Manajemen Kesehatan* . Jakarta: ECG.
- Notoatmodjo, S. .. (2010). *Metodelogi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Nursalam. (2015). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional Edisi 5*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. (2015). *Metodelogi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis*. Jakarta: Salemba Medika.
- Petrus. (2015). Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS . *Program Studi S1 Keperawatan STIKES Kusuma Husada Surakarta*.
- Rachmadani Hamid, D. B. (2013). Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Batua kota Makassar.
- Riwawati, P. (2014). Gambaran pasien BPJS terhadap pelayanan kesehatan. *Jurnal STIKES*, vol.9 no.1.
- Sulistyo, P. B. (2014). Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Delanggu Kabupaten Klaten.