

## Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna Kartu BPJS Kesehatan di Puskesmas Mojowarno Kabupaten Jombang

### *(The Correlation The Quality Of Nursing Service And The Satisfaction Of The Patients Holding Bpjs Card In Health Service Center, Mojowarno-Jombang)*

Ahmad Nur Khoiri,<sup>1</sup> Kiki Hermastutik<sup>2</sup>

1. Program studi pendidikan profesi Ners, STIKES Pemkab Jombang

2. S1 Keperawatan, STIKES Pemkab Jombang

#### ABSTRAK

Masalah yang sering di jumpai pada pengguna BPJS adalah keluhan asuhan keperawatan yang diberikan dan pengobatan yang di berikan tidak semuanya dapat di berikan secara gratis. Keluhan yang ada dimasyarkat adalah belum ada kejelasan tentang program BPJS, alur pelayanan yang di berikan juga masih belum jelas, masalah yang demikian menyebabkan persepsi masyarakat tentang BPJS menjadi negatif, masyarakat hanya menilai bahwa program BPJS masih bersifat semu, sehingga prosedur pelayanan yang di berikan masih berbelit-belit, tujuan penelitian mengetahui hubungan antara pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien pengguna kartu BPJS di Puskesmas Mojowarno Kabupaten Jombang. Desain penelitian ini adalah analitik *cross sectional* dengan populasi semua pasien rawat jalan pengguna Badan Pelayanan Jaminan Kesehatan (BPJS) di Puskesmas Mojowarno Kabupaten Jombang sebanyak 463 orang pada bulan Desember 2014 dengan jumlah sampel 72 orang dengan tehnik *consecutive sampling*. Variabel independen pelayanan keperawatan, variabel dependent kepuasan pasien pengguna kartu Badan Pelayanan Jaminan Kesehatan (BPJS). Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Pengolahan dan analisa data menggunakan *Editing, Coding, Scoring, Tabulating* dan *Rank Spearman* dengan taraf signifikansi 95% (0,05). Berdasarkan hasil penelitian hampir setengah responden merasa mendapatkan mutu pelayanan yang baik sebanyak 28 orang (38,9%), hampir setengah kepuasan pasien adalah sangat puas sebanyak 34 orang (47,2%). Hasil uji *spearman rank* dengan program SPSS 17 for windows didapatkan bahwa p value = 0,000, sehingga  $0,000 < 0,05$ , artinya  $H_0$  ditolak berarti ada hubungan mutu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Mojowarno Kabupaten Jombang. Lebih meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dengan melihat 5 dimensi yaitu keandalan, ketanggapan, jaminan, empati atau kepedulian dan bukti langsung sehingga pasien merasa puas selama menjalani perawatan dan pengobatan di Puskesmas.

**Kata Kunci** : Mutu pelayanan, keperawatan, kepuasan, pasien BPJS

#### ABSTRACT

One problem which often addressed patients who had BPJS card was their complaint dealing with the nursing service and the medical treatment that was not fully free. Such complaint was mostly due to the vague of BPJS program and the service procedure given, that resulted negative perception toward that program in society. Public might merely perceive that BPJS program was still false; causing the service seemed to be convoluted to do. This study aimed to investigate the correlation between the nursing service and the satisfaction of the patients holding BPJS card in Health Service Center, Mojowarno – Jombang. This study applied analytical design with cross-sectional approach. The population of this study was 463 outpatients holding BPJS card (a kind of health assurance service card given by the government) in Health Service Center, Mojowarno-Jombang on december 2014, which sample was 72 patients obtained through consecutive sampling technique. The independent variable in this study was the nursing service, while the dependent one was the satisfaction felt by the patients

holding BPJS card. The data collection was gathered through questionnaires, and the data analysis was conducted through Editing, Coding, Scoring, Tabulating and Rank Spearman with 95% (0.05) as the significant standard value. This study resulted that almost a half of all respondents consisting of 28 people (38.9%) perceived that they got quite good service, while 34 others (47.2% of the respondents) were very satisfied. The spearman rank test with SPSS 17 resulted that p value = 0.000, in which  $0.000 < 0.05$ , showed that  $H_0$  was rejected, indicating that there was correlation between the nursing service and the satisfaction level felt by the patients holding BPJS card in Health Service Center, Mojowarno – Jombang. This study suggested that it was necessary to increase the quality of the health service by looking into 5 dimensions which consisted of reliability, responsiveness, assurance, empathy or caring, and valid evidence, in order to make the patients satisfied while having their care and medical treatment in Health Service Center.

**Key words:** *the quality of the treatment, nursing, satisfaction, the patients holding BPJS card*

## PENDAHULUAN

Program baru pemerintah pusat lewat Kementerian Kesehatan (Kemenkes) memberikan jaminan sosial kesehatan bagi masyarakat melalui Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS), Program BPJS kesehatan masih lemah sosialisasi kepada masyarakat. masyarakat belum memahami betul soal alur pengurusan kartu BPJS kesehatan. Akibatnya, pihak penyelenggara BPJS dihadapkan dengan berbagai protes dan komentar miring keluarga pasien yang membutuhkan pelayanan tetapi tidak memiliki kartu Jamkesmas (Duta, 2014). Masalah yang sering di jumpai pada pengguna BPJS adalah keluhan asuhan keperawatan yang diberikan dan pengobatan yang di berikan tidak semuanya dapat di berikan secara gratis. Pelayanan yang diberikan cenderung tidak memenuhi kepuasan pasien (Jugnis BPJS, 2014).

Tahun 2014 di Indonesia data pengguna BPJS mencapai 116.122.065 jiwa. Indonesia 400 kabupaten / kota di Indonesia, sudah ada 143 kabupaten yang telah berintegrasi masuk ke jaminan kesehatan nasional. Jumlah pengguna BPJS sampai bulan Oktober 2014 di kabupaten Jombang PBI mencapai 511.137 dan Non PBI 64.971 ditambah lagi susulan pada bulan september sejumlah 75 orang. Penggunaan BPJS (PBI) terbanyak berada di wilayah kerja puskesmas Mojowarno sejumlah 26.142 peserta dan terendah berada di Wilayah kerja Puskesmas Jabon 5.422 sedangkan pengguna BPJS (Non PBI) tertinggi di wilayah kerja Puskesmas Jelak Ombo dan terendah 237 terdapat di Wilayah Kerja Puskesmas Gambiran. Jumlah pengguna BPJS sampai bulan September 2014 menurut PT ASKES dan Dinas Kesehatan Kabupaten Jombang.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan peneliti pada tanggal 24 Agustus 2014 di ketahui bahwa sosialisai tentang BPJS belum

pernah dilakukan, masyarakat hanya mengetahui BPJS dari orang lain yang pernah melakukan perawatan dengan BPJS. Hasil pengambilan data pada 10 responden rawat inap yang menggunakan BPJS secara wawancara didapatkan 6 ibu menyatakan tidak puas dengan pelayanan yang di berikan dan 4 ibu cukup puas dengan pelayanan yang di berikan.

Di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, masih banyak dijumpai kekurangan, sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan kepada masyarakat. Jika kondisi seperti ini tidak direspon, maka akan menimbulkan citra yang kurang baik terhadap rumah sakit sendiri. Kepuasan pelanggan yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan yang akan mempengaruhi provitabilitas fasilitas kesehatan tersebut, sedangkan sikap karyawan terhadap pelanggan juga akan berdampak terhadap kepuasan pelanggan dimana kebutuhan pelanggan dari waktu ke waktu akan meningkat, begitu pula tuntutan nya akan mutu pelayanan yang diberikan (Ulinuha, 2014).

Tenaga kesehatan khususnya perawat harus peka dengan keadaan seperti ini, perawat tidak hanya menangani kondisi fisik dari pasien tetapi kondisi psikisnya juga, dengan berempsi terhadap pasien maka diharapkan pasien dapat sembuh lebih cepat. Untuk dapat memiliki kemampuan empati, seorang perawat harus mampu bersosialisasi. Kebanyakan perawat memiliki sifat extrovet (terbuka), maka akan lebih muda dalam menangani pasien, karena pasien merasa nyaman dengan keberadaannya dan pemerintah beserta jajaranya lebih dapat mensosialisasikan program BPJS agar masyarakat lebih jelas mngenai program tersebut.

## TUJUAN PENELITIAN

1. Mengetahui hubungan antara pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien pengguna kartu BPJS di Puskesmas Mojowarno Kabupaten Jombang.
2. Mengidentifikasi Mutu pelayanan keperawatan di Puskesmas Mojowarno Kabupaten Jombang
3. Mengidentifikasi kepuasan pasien pengguna kartu BPJS di Puskesmas Mojowarno Kabupaten Jombang
4. Menganalisis hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien pengguna kartu BPJS di Puskesmas Mojowarno Kabupaten Jombang

## METODE PENELITIAN

### Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan adalah korelasi dengan rancangan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *cross sectional* yaitu rancangan penelitian dengan melakukan pengukuran atau pengamatan pada saat bersamaan (sekali waktu) antara kedua variabel.

### Populasi, Sampel, dan Sampling

Populasinya adalah semua pasien rawat jalan pengguna Badan Pelayanan Jaminan Kesehatan (BPJS) di Puskesmas Mojowarno Kabupaten Jombang sebanyak 463 orang dengan sampel penelitian pada tanggal 06 – 09 Januari 2015 sebanyak 72 orang dengan pengambilan sampel *non probability sampling* dengan jenis *consecutive sampling* yaitu pengambilan sampel berdasarkan pertimbangan waktu.

### Analisis data

Untuk mengetahui hubungan antara variabel, dilakukan uji statistik *Rank Spearman* dengan tingkat signifikan 0,05.

## HASIL PENELITIAN DAN ANALISA PENELITIAN

### Data Umum

1. Distribusi Frekuensi Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
1.	Tidak tamat	12	16,7
2.	SD	21	29,2
3.	SMP	6	8,3
4.	SMA	20	27,8
5.	PT	13	18,1
Total		72	100

Sumber : *Data Primer 2015*

Berdasarkan tabel 4.1 dapat menunjukkan bahwa hampir setengah (29,2%) responden berpendidikan SD sebanyak 21 orang.

2. Distribusi Frekuensi Umur Responden

No	Umur	Jumlah	Persentase (%)
1.	< 20 Tahun	10	13,9
2.	21-35 Tahun	47	65,3
3.	> 35 Tahun	15	20,8
Total		72	100

Sumber : *Data Primer 2015*

Berdasarkan tabel 4.2 dapat menunjukkan bahwa sebagian besar (65,3%) responden berumur 21-35 tahun sebanyak 47 orang.

3. Distribusi Frekuensi Pekerjaan Responden

No	Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
1.	Wiraswata	12	16,7
2.	Swasta	26	36,1
3.	PNS	9	12,5
4.	Tidak Bekerja	19	26,4
5.	TNI/Polri	6	8,3
Total		72	100

Sumber : *Data Primer 2015*

Berdasarkan tabel 4.3 dapat menunjukkan bahwa hampir setengah (36,1%) responden bekerja swasta sebanyak 26 orang.

### Data Khusus

1. Mutu Pelayanan

No	Mutu Pelayanan	Jumlah	Persentase (%)
1.	Baik	18	25,0
2.	Cukup	28	38,9
3.	Kurang	26	36,1
Total		72	100

Sumber : *Data Primer 2015*

Berdasarkan tabel 4.4 dapat menunjukkan bahwa hampir setengah responden merasa mendapatkan mutu pelayanan yang cukup sebanyak 28 orang (38,9%).

## 2. Kepuasan Pasien

No	Kepuasan pasien	Jumlah	Persentase (%)
1.	Sangat Puas	34	47.2
2.	Puas	17	23.6
3.	Tidak Puas	21	29.2
Total		72	100

Sumber : *Data Primer 2015*

Berdasarkan tabel 4.5 menunjukkan bahwa hampir setengah kepuasan pasien yaitu sangat puas sebanyak 34 orang (47,2%).

## 3. Tabulasi Silang Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Mojowarno Kabupaten Jombang

Mutu pelayanan	Kepuasan						Total	
	Sangat Puas		Puas		Tidak puas			
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%
Baik	18	100,0	0	0,0	0	0,0	18	100
Cukup	16	57,1	11	39,3	1	3,6	28	100
Kurang	0	0,0	6	23,1	20	76,9	26	100
Jumlah	34	47,2	17	23,6	21	29,2	72	100

p value = 0,000, *correlation coefficient* 0,841

Sumber : *Data Primer 2015*

Berdasarkan hasil uji *spearman rank* didapatkan bahwa p value = 0,000, sehingga  $0,000 < 0,05$ , artinya  $H_0$  ditolak berarti ada hubungan mutu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Mojowarno Kabupaten Jombang

Nilai *correlation coefficient* sebesar 0,841 sehingga dapat disimpulkan bahwa hubungan mutu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Mojowarno Kabupaten Jombang yaitu sangat kuat dan arah hubungannya positif artinya semakin baik mutu pelayanan keperawatan, maka responden semakin puas terhadap pelayanan keperawatan.

## PEMBAHASAN

### Mutu pelayanan

Berdasarkan tabel 4.4 dapat menunjukkan bahwa hampir setengah (38,9%) responden merasa mendapatkan mutu pelayanan yang cukup.

Mutu pelayanan keperawatan pelayanan adalah pemberian jasa perawatan yang memperhatikan penampilan yang pantas dan sesuai (yang berhubungan dengan standar-standar) dari suatu intervensi yang diketahui aman dan nyaman, kepuasan pasien BPJS rawat jalan dapat dirasakan melalui keluhan yang dialami. Minimnya keluhan menunjukkan bahwa mutu pelayanan yang di berikan sangat baik.

Pemikiran tentang mutu pelayanan BPJS dapat dilihat dari fasilitas fisik, peralatan pegawai, kebersihan (kesehatan), ruangan baik teratur rapi, berpakaian rapi dan harmonis, penampilan karyawan atau peralatannya, alat komunikasi di samping itu mutu pelayanan juga dapat dilihat hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan konsumen yang terwujud dalam penuh perhatian terhadap setiap konsumen, melayani konsumen dengan ramah dan menarik, memahami aspirasi konsumen, berkomunikasi yang baik dan benar serta bersikap dengan penuh simpati.

### Kepuasan Pasien

Berdasarkan tabel 4.5 menunjukkan bahwa hampir setengah (47,2%) kepuasan pasien yaitu sangat puas.

Kepuasan pelayanan yang diperoleh didasarkan pada proses kinerja tenaga kesehatan berdasarkan prosedur, sikap ramah tenaga kesehatan memberikan menunjukkan empati yang baik dan memberi arti tersendiri bagi pelayanan di Puskesmas

Pemberi layanan kesehatan harus memahami status kesehatan dan kebutuhan layanan kesehatan masyarakat yang dilayaninya dan mendidik masyarakat tentang layanan kesehatan dasar yang melibatkan masyarakat dalam menentukan berbagai cara yang paling efektif menyelenggarakan layanan kesehatan demi terwujudnya kepuasan pelayanan, sangat berhubungan dengan kenyamanan, keramahan, dan kecepatan pelayanan. Dalam konsep *quality assurance* (QA), kepuasan pasien dipandang sebagai unsur penentu penilaian baik buruknya sebuah pelayanan di rumah sakit Pelayanan yang baik dari tempat pelayanan kesehatan akan membuktikan bahwa rumah sakit tersebut bermutu baik pula.

### Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS

Berdasarkan tabel 4.6 didapatkan bahwa dari 28 responden yang menganggap mutu pelayanan puskesmas dalam kategori cukup, 16 (57,1%) responden sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan dan dari 26 responden dengan

anggapan mutu pelayanan puskesmas kurang, 20 (76,9%) responden tidak puas terhadap pelayanan keperawatan

Berdasarkan hasil uji *Rank Spearman* didapatkan  $\rho = 0,000 < (0,05)$ , maka  $H_0$  (hipotesa nol) ditolak, artinya ada hubungan mutu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Mojowarno Kabupaten Jombang.

Nilai *correlation coefficient* sebesar 0,841 sehingga dapat disimpulkan bahwa hubungan mutu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Mojowarno Kabupaten Jombang yaitu sangat kuat dan arah hubungannya positif artinya semakin baik mutu pelayanan keperawatan, maka responden semakin puas terhadap pelayanan keperawatan.

Mutu pelayanan yang baik memberikan dampak yang positif bagi kesembuhan pasien sesuai dengan hakekat pelayanan dasar dari pelayanan kesehatan adalah untuk memenuhi kebutuhan dan tuntutan para pemakai jasa pelayanan kesehatan yang apabila berhasil dipenuhi akan dapat menimbulkan rasa puas terhadap pelayanan kesehatan. Sedangkan mutu pelayanan kesehatan yang menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien.

## KESIMPULAN SARAN

### Kesimpulan

Ada hubungan mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Mojowarno Jombang

### Saran

1. Bagi Peneliti Lain  
Dapat melakukan penelitian lanjutan mengenai faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan
2. Bagi institusi  
Sebagai tambahan tentang ilmu manajemen pelayanan tentang mutu pelayanan sesuai dengan kebutuhan pasien sehingga perawat dapat memberikan pelayanan kesehatan dengan baik saat praktek di masyarakat
3. Bagi Institusi Pelayanan Kesehatan (Perawat)  
Meningkatkan mutu pelayanan kesehatan khususnya pelayanan yang di tujukan cepat, tepat, dan rasa nyaman saat pasien menjalani perawatan dan pengobatan di Puskesmas

## DAFTAR PUSTAKA

Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta  
Cahyani. 2012. *Pengaruh Kualitas Layanan*

*Terhadap Kepuasan dan Dampaknya Terhadap Kepercayaan Serta Loyalitas*.  
www.ojs.unud.ac.id

Duta. 2014. *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas*. www.journal.unhas.ac.id diakses tanggal 10 Oktober 2014

Eko IR. 2011. *Analisis Tingkat Kepuasan Pekerja Pabrik*. www.e-journal.unajy.ac.id tanggal 10 Oktober 2014

Febriyanti. 2011. *Kepuasan Pasien Jamkesmas Terhadap Pelayanan Kesehatan*. www.repository.unib.ac.id tanggal 10 Oktober 2014

Hartanto. 2013. *Analisis Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan*. www.sippm.unas.ac.id tanggal 10 Oktober 2014

Hidayat. 2010. *Metode Penelitian Keperawatan dan Teknik Analisis Data*. Jakarta: PT. Rineka Cipta

Indarjati. 2011. *Kepuasan Konsumen*. Surabaya: Universitas Airlangga

Indrachya. 2014. *Mutu Pelayanan Kesehatan*. www.sippm.unas.ac.id tanggal 10 Oktober 2014

Juknis BPJS. 2014. *Pedoman Pelaksanaan BPJS Kesehatan*. Jakarta: Depkes RI.

Junaidi. 2014. *Kepuasan Konsumen Atas Suatu Produk atau Jasa*. Yogyakarta: Graha ilmu

Kotler. 2011. *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: EGC  
Menkes. 2013. *Kebijakan Pemerintah Terkait dengan Mutu Pelayanan RS dan Regulasi*. Jakarta: Kemenkes

Nazir. 2010. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Pustaka Utama

Notoatmodjo, 2010. *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta

Nursalam, 2013. *Metode Penelitian dan Panduan Penulisan Riset Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika

Nursalam. 2011. *Manajemen Keperawatan Aplikasi Dalam Praktik*. Jakarta: Salemba Medika

Poerwodarminto. 2008. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Depdiknas

Pohan. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: EGC

Setiadi. 2013. *Konsep dan Penulisan Riset Keperawatan*. Yogyakarta: Graha Ilmu

Sugiyono. 2010. *Statistik Penelitian untuk Kesehatan*. Bandung: Alfabeta

Suparyanto. 2010. *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: EGC

Sutojo. 2003. *Kepuasan Pasien*. Jakarta: EGC

Syahrizal. 2011. *Gambaran Kepuasan Pasien Jamkesmas Terhadap Pelayanan*.

- www.scribd.com tanggal 10 Oktober 2014
- Ulinuha. 2014. *Kepuasan Pasien BPJS*.  
www.lppm.dibus.ac.id tanggal 10 Oktober  
2014
- Wahyudin. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas  
Pelayanan*. www.eprints.ums.ac.id tanggal 10  
Oktober 2014
- Windu. 2007. *Metode Penelitian*. Surabaya:  
Universitas Airlangga
- Wiyono. 2009. *Studi tentang kualitas pelayanan  
dan kepuasan konsumen di rumah*.  
www.eprints.ums.ac.id tanggal 10 Oktober  
2014
- Zaidin. 2010. *Kepuasan Pasien Terhadap Kinerja  
Perawat Kontrak*. www.stikesbaptis.ac.id  
tanggal 10 Oktober 2014