

KORELASI ANTARA PELAYANAN KEPERAWATAN DAN KEPUASAN PADA PASIEN BPJS RAWAT INAP KELAS III

Ambar Asnaningsih

Program Studi D3 Keperawatan, Akademi Keperawatan Kosgoro

Email: ambarasnaningsih02@gmail.com

ABSTRAK

Salah satu hal penting yang harus diperhatikan saat memberikan layanan di rumah sakit adalah kepuasan pasien, karena kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh layanan keperawatan yang diberikan. Pasien dapat menjadi tidak puas jika kualitas pelayanan keperawatan di Rumah Sakit rendah. Banyak pasien yang merasa tidak puas karena perawat kurang tanggap dan kurang ramah ketika bertemu pasien, serta sering mengabaikan keluhan pasien. Pasien lebih puas dengan layanan keperawatan rumah sakit yang lebih baik. Tujuan riset ini adalah untuk mengidentifikasi korelasi antara mutu pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien rawat inap kelas III di RS X. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan *cross-sectional-approach*. Metode *purposive sampling* menghasilkan jumlah sampel 99 dari responden. Dengan menggunakan uji *chi-square*, Temuan Penelitian yaitu ada korelasi antara mutu pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien. Cara peningkatan mutu pelayanan keperawatan di rumah sakit, diharapkan pihak rumah sakit mengadakan pelatihan rutin, terutama untuk perawat.

Kata kunci: pelayanan keperawatan, pasien BPJS kelas III, kepuasan

ABSTRACT

One of the important things to consider when providing services in a hospital is patient satisfaction, because patient satisfaction can be influenced by the nursing services provided. Patients can be dissatisfied if the quality of nursing services in the hospital is low. Many patients feel dissatisfied because nurses are less responsive and less friendly when meeting patients, and often ignore patient complaints. Patients are more satisfied with better hospital nursing services. The purpose of this research is to identify the correlation between the quality of nursing services and the satisfaction of class III inpatients at Hospital X. This study uses a quantitative approach with a cross-sectional-approach. The purposive sampling method produces a sample size of 99 respondents. By using the chi-square test, the Research Findings are that there is a correlation between the quality of nursing services and patient satisfaction. How to improve the quality of nursing services in hospitals, it is hoped that the hospital will hold routine training, especially for nurses.

Keywords: nursing services, BPJS class III patients, satisfaction

PENDAHULUAN

Di seluruh dunia, ada masalah kepuasan pasien dengan pelayanan keperawatan. Misalnya, dari 398 pasien yang dirawat di Rumah Sakit Ethiopia di Afrika, 46.2% dari mereka merasa puas (Asamrew et al., 2020), dan di Rumah Sakit Albania di Eropa, 33% pasien merasa puas (Christoph Pryss et al., 2022). Pada tahun 2019, 33% pasien di Indonesia merasa puas (Dora, 2021). Pada tahun 2022, 40,0% pasien di RSUD Cenderawasih Dobo merasa puas (Zulkhulaifah et al., 2022). Hasil pasien yang merasa puas sebanyak 63,7% di Rumah Sakit Zainal Arifin Kota Bengkulu (Septi, 2022). Di Rumah Sakit Umum Bhakti Darma Husada Surabaya, pasien merasa puas sebanyak 39,3% (Marcillo, 2019). Ini adalah contoh masalah kepuasan pasien di beberapa Rumah Sakit yang tidak memenuhi standar kepuasan pasien yang ditetapkan oleh Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit tahun 2022, yang menunjukkan tingkat kepuasan pasien lebih dari 76,61%.

Dari studi awal di Rumah, 10 responden menyatakan ketidakpuasan pasien terhadap perawat yang terburu-buru saat memasang infus dan kurang responsif dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan. Terlebih lagi, apabila perawat tidak memberikan salam dan senyum saat bertemu, hal tersebut juga bisa membuat pasien merasa tidak puas. Data sekunder menegaskan hasil wawancara yang menunjukkan penurunan nilai *Bed Occupation Rate* (BOR) pada bulan April-Mei 2024, dengan BOR bulan April sebesar 58,65, bulan Mei 60,02, dan bulan Juni 54,30. Nilai BOR dalam tiga bulan terakhir ini masih di bawah standar indikator rumah sakit yang ditetapkan, yakni 76,84.

Peningkatan kualitas pelayanan keperawatan diperlukan dukungan dari sumber daya keperawatan yang kompeten, fasilitas yang memadai, serta prasarana yang mendukung untuk meningkatkan efisiensi dalam memberikan perawatan keperawatan. Pelayanan keperawatan adalah hal yang turut berperan dalam meningkatkan kepuasan pasien. Pelayanan perawatan yang kurang baik dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien dan berbagai keluhan yang timbul (Viviane et al., 2021).

Akibat dari ketidakpuasan pasien dapat berdampak pada kehilangan pasien, penurunan pemanfaatan layanan kesehatan, penurunan kepercayaan terhadap perawatan di ruang rawat inap, dan berpotensi menurunkan laba rumah

sakit (Kaltsum dan Hamdan, 2023). Dilaporkan oleh penelitian di RSUD Prambanan Yogyakarta bahwa ada korelasi antara kualitas pelayanan keperawatan dan tingkat kepuasan pasien, dengan signifikansi nilai $p=0,009 < 0,01$ (Leba et al., 2022). Penelitian di RSUD Siti Fatimah menemukan bahwa nilai $p=0,002$ lebih rendah dari $\alpha=0,05$, mengindikasikan adanya hubungan antara mutu pelayanan dan kepuasan pasien (Fadila dan Endang, 2023). Dengan mengacu pada informasi diatas, penulis tertarik untuk meneliti korelasi antara kualitas layanan perawat dan kepuasan pasien yang dirawat di kelas III Rumah Sakit X.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang mengadopsi metode *Cross Sectional*. Sebuah sampel merupakan sebagian dari populasi yang dijadikan objek penelitian sebagai wakil dari keseluruhan populasi (Wowor dan Siswati, 2022). Dalam studi ini, subjek penelitian terdiri dari 99 pasien BPJS yang mendapatkan perawatan rawat inap BPJS kelas III. Cara Pengambilan sampel yaitu *Purposive sampling*. Syarat Penyertaan: Individu dalam rentang usia 19-59 tahun (Kemenkes, 2023), Pasien dirawat di rumah sakit dan telah menerima perawatan dari perawat, Pasien dengan status kepesertaan BPJS kelas III. Kuesioner dengan skala Guttman, yang terdiri dari pertanyaan umum dan khusus dengan jawaban tegas seperti Ya atau Tidak. Menganalisis data menggunakan perangkat lunak SPSS dengan uji statistik *chi-square*.

HASIL

Hasil yang didapatkan dari analisis korelasi mutu pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien rawat inap kelas III di Rumah Sakit X menggunakan Uji *Chi-square* pada tampilan tabel berikut:

Tabel 1. Hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien

Mutu pelayanan keperawatan	Kepuasan pasien						P value
	Kurang puas		Puas		Total		
	F	%	F	%	F	%	
Kurang baik	61	88,4	8	11,6	69	100	0,000
Baik	1	3,3	29	96,7	30	100	
Total	62	62.6	37	37.4	99	100	

Menurut informasi di tabel 1, ditemukan bahwa 61 responden (88,4%) merasa kurang puas dengan mutu pelayanan keperawatan yang kurang baik, lebih banyak dibandingkan dengan pasien yang merasa puas. Sementara pelayanan keperawatan berkualitas baik memenuhi kepuasan para pasien 29 responden (96,7%), pelayanan berkualitas baik dengan tingkat kepuasan rendah memiliki persentase yang lebih kecil. Hasil uji chi-square dan melihat hasil *continuity correction*, didapatkan *p-value* sebesar $0,00 < 0,05$ menunjukkan terdapat korelasi antara mutu pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien BPJS kelas III rawat inap di Rumah Sakit X.

PEMBAHASAN

Penelitian ini menemukan bahwa terdapat korelasi yang penting antara kualitas layanan perawat dengan tingkat kepuasan pasien yang dirawat di kelas III di RS X. Pasien merasa lebih puas dengan perawat yang bekerja di rumah sakit yang lebih baik. Karena perawatan dilakukan sepanjang hari, temuan ini menunjukkan bahwa perawat harus mampu memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pasien, karena merekalah yang sering berinteraksi dan berhubungan dengan pasien. Apabila perawat tidak dapat memberikan layanan yang memuaskan kepada pasien, maka pasien akan merasa diabaikan dan tidak dipedulikan, serta segera menganggap bahwa kualitas pelayanan rumah sakit rendah (Sintari et al., 2022).

Sebelum memanfaatkan layanan rumah sakit, pasien berharap perawat memberikan pelayanan berkualitas sesuai dengan pengalaman pasien sebelumnya serta dapat rekomendasi dari orang lain. Setelah menerima perawatan di rumah sakit, pasien mengevaluasi tingkat kepuasan atau ketidakpuasan mereka, dan memakai informasi tersebut untuk mengubah pandangan terhadap mutu layanan perawat di rumah sakit tersebut. Perbandingan antara kualitas pelayanan keperawatan dan pelayanan kesehatan mempengaruhi kepuasan pasien (Zaleha et al., 2022).

Hasil ini didukung studi yang dilakukan oleh Hidayat & Asnawati (2022) menemukan bahwa kualitas pelayanan keperawatan sangat berpengaruh pada seberapa baik pasien dilayani. Seorang perawat yang berkualitas akan meningkatkan kepuasan pasien dan mempercepat proses penyembuhannya. Pada sisi lain, perawat yang tidak kompeten akan menyebabkan ketidakpuasan

pada pasien. Dikarenakan perawat bekerja di institusi kesehatan dan sering berkomunikasi dengan pasien, standar pelayanan keperawatan juga berkaitan erat dengan tingkat kepuasan pasien. Maka, cara perawat melayani pasien menjadi salah satu faktor terbesar dalam menentukan kepuasan pasien. Temuan ini sejalan juga dengan studi yang dilakukan oleh Sari, Mahmud & Putra (2022) di RSUD dr. Rasidin Padang, ditemukan hasil terdapat korelasi antara mutu pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien. Perawat tidak memenuhi standar pelayanan keperawatan, menyebabkan ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima dalam ruangan.

Penelitian ini serupa juga dengan yang dilakukan oleh Mubin & Jalal, (2016) menunjukkan adanya korelasi antara mutu pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap, dimana semakin baik mutu pelayanan keperawatan maka semakin tinggi kepuasan pasien. Satu metode untuk menilai kemampuan perawat adalah dengan mengamati cara mereka bersikap terhadap pasien selama proses perawatan. Perawat perlu memenuhi harapan mereka agar merasa puas dan terpenuhi. Akibatnya, pasien merasa puas.

SIMPULAN DAN SARAN

Penelitian menyimpulkan bahwa mutu pelayanan keperawatan berkorelasi dengan kepuasan pasien rawat inap kelas III di Rumah Sakit X. Disarankan untuk memberikan pelatihan rutin kepada perawat rawat inap guna meningkatkan pelayanan keperawatan. Ini karena perawat harus selalu meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan profesionalisme dalam bidang keperawatan guna meningkatkan mutu pelayanan di rumah sakit. Agar hasil penelitian lebih tepat, peneliti berikutnya disarankan untuk mengkaji faktor-faktor lain yang memengaruhi mutu layanan keperawatan dan kepuasan pasien yang belum dieksplorasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Asamrew, N., Endris, A. A., & Tadesse, M. (2020). Level of Patient Satisfaction with Inpatient Services and Its Determinants: A Study of a Specialized Hospital in Ethiopia. *Journal of Environmental and Public Health*, 2020. <https://doi.org/10.1155/2020/2473469>
- Christoph Pryss, R., Maximilian, J., Reese, J.-P., Winter, M., Kalaja, R., & Krasniqi, M. (2022). *OPEN ACCESS EDITED BY Patient satisfaction with quality of care in public hospitals in Albania*. 1.

- Hidayat, E. H., & Asnawati, R. (2022). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di Masa Pandemi Covid_19 Di Ruang Rawat Inap Interna RSUD dr .Hasri Ainun Habibie Provinsi Gorontalo (*The Relationship Between The Quality Of Nursingservices And Patient Satisfaction During The COVID-19 Pandemic In The Internal Inpatient Room At Dr. Hasri Ainun Habibie Hospital Gorontalo Province*). *Jurnal Zaitun Jurusan*, 10(1), 1120–1129. <https://journal.umgo.ac.id/index.php/Zaitun/article/view/1673/991>
- Kaltsum, S., & Hamdan. (2023). Analisis Kinerja Perawat di Ruang Rawat Inap terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Angkatan Udara Lanud Sulaiman. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7, 1670–1678.
- Leba, I. R., Syarifah, N. Y., & Asda, P. (2022). Mutu pelayanan keperawatan berhubungan dengan kepuasan pasien pada masa pandemi covid-19 di RSUD Prambanan Yogyakarta. *Mikki: Majalah Ilmu Keperawatan Dan Kesehatan Indonesia*, 11(2), 117–124. <https://doi.org/10.47317/mikki.v11i2.490>
- Mechi Silvia Dora, R. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Ruangmna Rumah Sakit Aisyiyah Pariaman Tahun 2021. *Nan Tongga Health and Nursing*, 16(1), 56–64.
- Mubin, M. F., & Jalal, A. (2016). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap RSUD Tugurejo Semarang. *Journal Of Holistic Nursing Science*, 1(2), 1–7. <https://journal.unimma.ac.id/index.php/nursing/article/view/429>
- R.A. Fadila, & Endang Sulastri. (2023). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien Lansia Poli Penyakit Dalam. *Jurnal Kesehatan Dan Pembangunan*, 13(26), 110–118. <https://doi.org/10.52047/jkp.v13i26.246>
- Sari, I.K., Mahmud, R., & Putra, H. (2022). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di RUang Rawat Inap RSUD dr. Rasiding Padang. *Jurnal Kesehatan Medika Saintika*, 13(2), 1–9.
- Septi Andrianti, F. M. (2022). Saran pihak membuat program pelatihan untuk meningkatkan pengaruhi dan perilaku caring perawat sehingga tingkat kepuasan meningkat. Kata kunci : Caring, Kepuasan. *Nursing Journal*, 2.
- Sintari, S. N. N., Subhaktiyasa, P. G., & Andriana, K. R. F. (2022). Mutu Pelayanan Keperawatan Berhubungan dengan Kepuasan Pasien. *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 7(2), 81–88. <https://doi.org/10.22225/pi.7.2.2022.81-88>
- Suare Marcillo, L. A. (2019). Hubungan komunikasi perawat dengan kepuasan pasien di rumah sakit umum bhakti darma husada surabaya. 39–37, 66, עלון הנוטע.
- Viviane, G. de N. J., Palmeira, G., Riet-Correa, F., Moojen, V., Roehe, P. M., Weiblen, R., Batista, J. S., Bezerra, F. S. B., Lira, R. A., Carvalho, J. R. G., Neto, A. M. R., Petri, A. A., Teixeira, M. M. G., Molossi, F. A., de Cecco, B. S., Henker, L. C., Vargas, T. P., Lorenzett, M. P., Bianchi, M. V., ... Alfieri, A. A. (2021). Jurnal anak. *Pesquisa Veterinaria Brasileira*, 26(2), 173–180.
- Wowor, A. Y., & Siswati, S. (2022). Tinjauan Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Bpjs Rawat Jalan Klinik Saraf. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 3(1), 120–126. <https://doi.org/10.31004/jkt.v3i1.3823>
- Zaleha, S., Handayani, T. S., & Rustandi, H. (2022). Hubungan Mutu Pelayanan

Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Mukomuko Tahun 2022. *Journal Hygea Public Health*, 1(1), 35–46. <https://jurnal.unived.ac.id/index.php/ssj/article/view/3619/2948>

Zulkhulaifah, A., Pasinringi, S. A., & Sari, N. (2022). Persepsi Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Keperawatan Di Rawat Inap Tahun 2022. *Hasanuddin Journal of Public Health*, 3(3), 246–256. <https://doi.org/10.30597/hjph.v3i3.23370>