

**PERBEDAAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TENTANG
PELAYANAN KEPERAWATAN ANTARA PASIEN
BPJS DAN NON BPJS DI BANGSAL KELAS III
RSUD KRATON KABUPATEN
PEKALONGAN TAHUN 2016**

SKRIPSI



**EDI ANGGORO
NIM : 12.0810.S**

**PROGRAM STUDI NERS
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
MUHAMMADIYAH PEKAJANGAN PEKALONGAN
2016**

ABSTRAK

Edi Anggoro, Irnawati

**Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Pelayanan Keperawatan
Antara Pasien BPJS dan Non BPJS Di RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan**
xiv + 77 Halaman + 5 tabel + 2 skema + 7 lampiran

Rumah sakit merupakan suatu jasa pemberi layanan kesehatan yang harus mampu memberikan kepuasan pada para pengguna, sehingga pelayanan terbaik mendapatkan kepuasan. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Hal itu didapatkan dengan cara pelayanan yang baik. Banyak masyarakat yang mengeluh tentang pelayanan kesehatan mengenai masyarakat yang menggunakan BPJS kelas III tentang pelayanan yang diberikan oleh petugas penyedia layanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbedaan tingkat kepuasan pasien tentang pelayanan keperawatan antara pasien BPJS dan Non BPJS di RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan. Desain penelitian ini menggunakan *deskriptif analitik* yang bersifat *komparatif* dengan pendekatan *cross sectional*, sampel sebanyak 82 pasien dengan 42 pasien BPJS dan 40 pasien Non BPJS dengan teknik *accidental sampling*. Hasil penelitian menunjukkan pasien pengguna BPJS 29 (69,0%) pasien menyatakan puas dan 13 (31,0%) pasien menyatakan cukup puas sedangkan pasien pengguna Non BPJS 33 (82,5%) pasien menyatakan puas dan 7 (17,5%) pasien menyatakan cukup puas. Kesimpulan penelitian ini dengan uji *Spearman rank* tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS dalam pelayanan keperawatan dengan p value = 0,160.

Kata kunci : Kepuasan Pasien, Pelayanan Keperawatan, BPJS

Perpustakaan : 33 buku (2006-2015), 4 Jurnal

ABSTRACT

Edi Anggoro, Irnawati

The Difference in Patient's Satisfaction Level Between Nursing Services to the Patient with BPJS and Non BPJS In General Hospital of Kraton Pekalongan

xiv + 82 page table + 2 + 5 + 8 attachment scheme

Hospital is a health care provider that must be able to give satisfying service to the users.. Patient's satisfaction level arises as a result of the performance of health services obtained after patients comparing the service to what he or she expects. Many people with BPJS Class III complain about health care service provided by the health care provider. This study aims to determine the differences in patient's satisfaction level of nursing care between among patients with BPJS and Non BPJS in General Hospital of Kraton Pekalongan. The design of this research was descriptive analytical comparative with cross sectional approach. The number of sample was 82 patients consisting of 42 patients with BPJS and 40 patients Non BPJS. Data were obtained with accidental sampling technique. The results showed patients with BPJS 29 (69.0%) said they were satisfied and 13 (31.0%) patients stated quite satisfied while the Non BPJS patients 33 patients (82.5%) said they were satisfied and 7 (17.5%) patients stated quite satisfied. The conclusion of this study by Spearman rank test implied that there was no significant difference in satisfaction level between patient with BPJS and Non BPJS about the nursing care with p value = 0.160.

Keywords : Patient Satisfaction, Nursing Services, BPJS

Bibliography: 33 books (2006-2015), 4 Journal

A. LATAR BELAKANG

Rumah sakit merupakan suatu jenis usaha yang bergerak dibidang jasa pelayanan kesehatan. Rumah sakit juga sebuah organisasi yang unik dan kompleks dikarenakan rumah sakit merupakan institusi yang padat karya, memiliki sifat-sifat dan ciri-ciri serta fungsi-fungsi yang khusus dalam proses menghasilkan jasa medis dan mempunyai berbagai kelompok profesi dalam pelayanan (Ikhsan & Bagus, 2010 h.1).

Pelayanan kesehatan rumah sakit atau institusi pelayanan kesehatan lainnya merupakan suatu sistem yang terdiri dari berbagai komponen yang saling terkait, saling tergantung dan saling mempengaruhi antara satu dengan lainnya. Mutu pelayanan kesehatan di puskesmas dan rumah sakit adalah produk akhir dari interaksi dan ketergantungan yang rumit antara berbagai komponen atau aspek pelayanan (Bustami, 2011 h.16). Pelayanan kesehatan merupakan suatu sistem yang terdiri dari 3 kelompok manusia yang terlibat, yaitu kelompok manusia penyelenggara pelayanan kesehatan (pelayanan dokter dan pelayanan keperawatan), kelompok penerima jasa pelayanan kesehatan (para pasien) dan yang secara tidak langsung terlibat yaitu para administrator (Sulastomo, 2007 h.3).

Priharjo (2008) mengatakan bahwa *International Council of Nurse* (ICN) dalam definisinya tentang keperawatan menjelaskan lingkup keperawatan sebagai berikut: keperawatan mencakup pelayanan (*care*) secara mandiri dari kolaboratif yang ditunjukkan kepada individu dari berbagai usia, keluarga, kelompok, dan masyarakat, baik

sehat maupun sakit di semua tatanan pelayanan. Keperawatan diberikan untuk meningkatkan kesehatan, mencegah masalah kesehatan dan merawat orang dengan masalah kesehatan, mempunyai kecacatan dan orang yang menghadapi kematian. Peran utama dari keperawatan juga meliputi advokasi, kegiatan promotif untuk menjaga lingkungan yang aman, penelitian, ikut serta dalam menyusun kebijakan kesehatan, manajemen sistem kesehatan dan pasien yang membutuhkan perawatan dan pendidikan (Iis & Hafizoh, 2011).

Pelayanan keperawatan untuk mencapai kepuasan yang maksimal bagi pasien, perawat dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien harus memenuhi kebutuhan pasien seperti kebutuhan biologis, kebutuhan psikologis, kebutuhan sosial dan kultural, kebutuhan spiritual kebutuhan tersebut ditujukan untuk meningkatkan kepuasan dalam pelayanan kesehatan guna mengantisipasi persaingan antar rumah sakit.

Dalam era globalisasi ini persaingan rumah sakit menjadi sangat tajam, baik di pasar domestik (nasional) maupun pasar global (internasional). Untuk memenangkan persaingan, suatu instansi rumah sakit harus mampu memberikan kepuasan kepada para pengguna jasa layanan kesehatan, misalnya dalam memberikan pelayanan kesehatan dengan sopan, ramah dan memberikan pelayanan yang terbaik agar pengguna layanan mendapatkan kepuasan (Supranto, 2006h.1). Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk

dengan harapannya (Nursalam, 2011 h.328). Kepuasan pasien adalah nilai subjektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, walaupun subjektif tetap ada dasar objektifnya, artinya penilaian itu dilandasi oleh pengalaman masa lalu, pendidikan, situasi psikis dan pengaruh lingkungan pada waktu itu (Boy S, 2008 h.12).

Harapan pengguna pelayanan kesehatan ini bersifat dinamis yang berubah dari waktu ke waktu seiring dengan semakin banyaknya informasi yang diterima dan diberikan oleh penyedia layanan kesehatan (Wood, 2009 h.6). Pengguna layanan kesehatan harus dipuaskan atau mereka akan meninggalkan penyedia layanan tersebut dan berpindah ke penyedia layanan yang lain (Supranto, 2006 h.2). Harapan pengguna pelayanan kesehatan ini bersifat dinamis yang berubah dari waktu ke waktu seiring dengan semakin banyaknya informasi yang diterima dan diberikan oleh penyedia layanan kesehatan (Wood, 2009 h.6). Pengguna layanan kesehatan harus dipuaskan atau mereka akan meninggalkan penyedia layanan tersebut dan berpindah ke penyedia layanan yang lain (Supranto, 2006 h.2).

Pemerintah melalui Departemen Kesehatan RI telah menetapkan Visi Indonesia Sehat 2010, yaitu pembangunan berwawasan kesehatan, profesionalisme, desentralisasi, jaminan pemeliharaan kesehatan masyarakat yang kemudian perwujudannya didorong melalui penetapan 10 indikator rumah tangga sehat yang salah satunya adalah mempunyai jaminan pemeliharaan

kesehatan dan penetapan standar besaran cakupan kepesertaan jaminan pemeliharaan kesehatan prabayar sebagai salah satu standar pelayanan minimal bidang kesehatan Nomor 1457/MENKES/SK/X/2003 tentang standar pelayanan minimal bidang kesehatan di kabupaten atau kota keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1091/MENKES/SK/X/2004 tentang petunjuk teknis standar pelayanan minimal bidang kesehatan di kabupaten atau kota.

Untuk mengatasi hal itu, pada 2004, dikeluarkan Undang-Undang No.40 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN). UU 40/2004 ini mengamanatkan bahwa jaminan sosial wajib bagi seluruh penduduk termasuk Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) melalui suatu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Undang-Undang No. 24 Tahun 2011 juga menetapkan Jaminan Sosial Nasional akan diselenggarakan oleh BPJS, yang terdiri atas BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. Secara operasional, pelaksanaan JKN dituangkan dalam Peraturan Pemerintah No.101 Tahun 2012 tentang Penerima Bantuan Iuran (PBI); Peraturan Presiden No. 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan; dan Peta Jalan JKN (*Roadmap* Jaminan Kesehatan Nasional).

Mendukung pelaksanaan tersebut, Kementerian Kesehatan memberikan prioritas kepada jaminan kesehatan dalam reformasi kesehatan. Kementerian Kesehatan tengah mengupayakan suatu regulasi berupa Peraturan Menteri, yang akan menjadi payung hukum untuk mengatur antara lain pelayanan kesehatan, pelayanan kesehatan tingkat pertama, dan pelayanan

kesehatan rujukan tingkat lanjutan. Peraturan Menteri juga akan mengatur jenis dan plafon harga alat bantu kesehatan dan pelayanan obat dan bahan medis habis pakai untuk Peserta Jaminan Kesehatan Nasional.

Dari isu masyarakat banyak yang mengeluh tentang pelayanan kesehatan mengenai masyarakat yang menggunakan BPJS kelas III semisal pelayanan yang diberikan oleh petugas medis baik dari puskesmas maupun di rumah sakit rujukan saat ini masih terus dikeluhkan oleh para peserta BPJS kesehatan mandiri kelas 3, keluhan tersebut seperti hak berobat yang ditanggung oleh BPJS dan obat yang ditanggung oleh BPJS masih minim. Sehingga muncul berbagai isu terhadap penyalahgunaan oleh oknum pelayanan medis (pontianakpost 2016).

Berdasarkan latar belakang di atas peneliti dapat merumuskan masalah “ adakah Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien tentang Pelayanan Keperawatan antara Pasien yang menggunakan BPJS Dan Non BPJS di Bangsal Kelas III RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan ”.

Oleh karena itu perlu dilakukan penelitian lebih lanjut tentang perbedaan tingkat kepuasan pelayanan keperawatan antara pasien BPJS dan Non BPJS, disini peneliti akan meneliti tentang hal yang disebutkan di atas yaitu perbedaan tingkat kepuasan pelayanan keperawatan antara pasien BPJS dan Non BPJS di RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui adakah perbedaan tingkat kepuasan pelayanan keperawatan antara pasien menggunakan BPJS dan Non BPJS

di Bangsal Kelas III RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian ini bersifat *deskriptif analitik* yang bersifat *komparatif* yaitu metode studi perbandingan dilakukan dengan cara membandingkan persamaan dan perbedaan sebagai fenomena untuk mencari faktor-faktor apa, atau situasi bagaimana yang menyebabkan timbulnya suatu peristiwa tertentu (Notoadmojo 2010, h.47). Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini *cross sectional*. Populasi penelitian dari tanggal 25 juli – 8 agustus 2016 adalah 106 pasien dan sampel yang digunakan adalah 82 pasien yang terdiri 40 pasien non BPJS dan 42 pasien BPJS. Penelitian ini menggunakan uji *Spearman rank*.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Pelayanan Keperawatan yang menggunakan BPJS di ruang rawat inap RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan.

| Tingkat Kepuasan Pasien BPJS | Jumlah | Persentase (%) |
|------------------------------|--------|----------------|
| Puas | 29 | 69,0 |
| Cukup | 13 | 31,0 |
| Puas | | |
| Kurang | 0 | 0 |
| Puas | | |
| Total | 42 | 100 |

Hasil dari tingkat kepuasan pasien yang menggunakan BPJS merasa puas sebanyak 29 responden (69,0%), cukup puas sebanyak 13 responden (31,0%) dan tidak ada pasien yang menyatakan kurang puas. Sehingga tingkat kepuasan pasien tentang pelayanan keperawatan pengguna BPJS sebagian besar puas dengan jumlah 29 (69,0%) responden.

2. Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Pelayanan Keperawatan yang menggunakan Non BPJS di Ruang rawat inap RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan.

| Tingkat Kepuasan Pasien Non BPJS | Jumlah | Persentase (%) |
|----------------------------------|--------|----------------|
| Puas | 33 | 82,5 |
| Cukup | 7 | 17,5 |
| Puas | | |
| Kurang | 0 | 0 |
| Puas | | |
| Total | 40 | 100 |

Hasil dari tingkat kepuasan pasien yang menggunakan Non BPJS merasa puas sebanyak 33 responden (82,5%), cukup puas sebanyak 7 responden (17,5%) dan tidak ada responden yang menyatakan kurang puas. Sehingga tingkat kepuasan pasien tentang pelayanan keperawatan pengguna Non BPJS sebagian besar puas dengan jumlah 33 (82,5%) responden.

3. Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Pelayanan Keperawatan antara Pasien BPJS dan Non BPJS di Ruang rawat inap RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan.

| Cara Pembayaran | Tingkat Kepuasan | | | | | | Total | P Value |
|-----------------|------------------|---|------------|-----|------|-----|-------|---------|
| | Kurang puas | | Cukup puas | | Puas | | | |
| n | N | % | N | % | N | % | N | % |
| BPJS | 0 | 0 | 1 | 15, | 2 | 35, | 4 | 51. |
| | | | 3 | 9 | 9 | 4 | 2 | 2 |
| Non BPJS | 0 | 0 | 7 | 8,5 | 3 | 40, | 4 | 48. |
| | | | | | 3 | 2 | 0 | 8 |
| Total | 0 | 0 | 2 | 24, | 6 | 75. | 8 | 100 |
| | | | 0 | 4 | 2 | 6 | 2 | |

Berdasarkan hasil dari 82 responden, 20 responden (24.4%) merasakan pelayanan kurang memuaskan dan 62 responden (75,6%) merasakan pelayanan memuaskan dan tidak ada pasien yang merasakan kurang puas. Hasil dari uji *Spearman rank* diperoleh p value sebesar $0.160 > 0,05$, maka H_0 gagal ditolak, berarti tidak ada perbedaan tingkat kepuasan pasien tentang pelayanan keperawatan antara pasien BPJS dan Non BPJS di RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan pasien dari 42 pasien yang menggunakan BPJS, pasien merasa puas sebanyak 29 pasien (69,0%), cukup puas sebanyak 13 pasien (31,0%) dan tidak ada pasien yang menyatakan kurang puas.

2. Tingkat kepuasan pasien dari 40 pasien yang menggunakan Non BPJS, pasien merasa puas sebanyak 33 pasien (82,5%), cukup puas sebanyak 7 pasien (17,5%) dan tidak ada pasien yang menyatakan kurang puas.
3. Perbedaan tingkat kepuasan pasien tentang pelayanan keperawatan antara pasien BPJS dan Non BPJS dengan uji *Spearman rank* diperoleh ρ value sebesar $0.160 > 0,05$, maka H_0 gagal ditolak, berarti tidak ada perbedaan tingkat kepuasan pasien tentang pelayanan keperawatan antara pasien BPJS dan Non BPJS di RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan.

Saran

1. Rumah Sakit
Penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan evaluasi keefektifan pelayanan keperawatan yang diberikan kepada pasien rawat inap sehingga dapat meningkatkan tingkat kepuasan pasien rawat inap.
2. Institusi Kesehatan
Penelitian ini dapat digunakan tenaga kesehatan untuk meningkatkan pelayanan keperawatan dalam memberi asuhan keperawatan pada pasien rawat inap dengan tidak membedakan dalam pemberian pelayanan keperawatan.
3. Bagi Responden
Penelitian ini dapat digunakan untuk mengetahui tingkat pelayanan pada rumah sakit sehingga dapat mengetahui tingkat kepuasan pasien.
4. Bagi Peneliti lain
Peneliti lain dapat melakukan penelitian yang sejenis atau menambahkan variabel

penelitian dan variabel lain yang belum masuk dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Bustami. 2011. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. Erlangga: Padang.
- Departemen Kesehatan. 2007.
- Dharma. 2011. *Metodologi Penelitian Keperawatan*. Trans Info Media: Jakarta.
- Hadi & Takwid. 2013. *Perbedaan Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan antara Pasien Penjamin Pembayaran JAMKESMAS dengan Mandiri di ruang rawat inap RSUD Kabupaten Batang*. STIKES Muhammadiyah Pekajangan.
- Hafizoh, I. 2011. *Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna ASKESKIN di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta*. STIKES Aisyiyah Yogyakarta.
- Hastono, S & Sabri, L. 2011. *Statistik Kesehatan*. Rajawali Pers: Jakarta.
- Herdiansyah. 2014. *Analisis Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien ASKES dan Non ASKES terhadap Pelayanan di Kelas I Mawar RS PMI Bogor*. Institusi Prtanian Bogor.

- Hidayat, A. 2009. *Metode Penelitian Keperawatan dan Teknik Analisis Data*. Salemba Medika: Jakarta.
- Ikhsan & Bagus. 2010. *Akutansi dan Manajemen Keuangan Rumah Sakit*. Graha Ilmu: Yogyakarta.
- Irawan, H. 2008. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Gramedia: Jakarta.
- Isgianto, A. 2009. *Teknik Pengambilan Sampel*. Mitra Cenia Press: Yogyakarta.
- Jaminan Kesehatan Nasional. 2014. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2013. *Buku Saku FAQ (Frequently Asked Questions) BPJS Kesehatan*. KEMENKES RI: Jakarta.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2016. *Buku Pegangan Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional*. KEMENKES RI : Jakarta.
- Mukti, A & Moerjahjo. 2007. *Sistem Jaminan Kesehatan*. Jakarta.
- Notoatmodjo, S. 2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta: Jakarta.
- Nursalam, 2008. *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Edk 2, Salemba: Jakarta.
- _____, 2011. *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Edk 3, Salemba: Jakarta.
- _____, 2013. *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*, edk 3. Salemba. Medika: Jakarta.
- Priharjo. 2008. *Konsep dan Prespektif: Praktik Keperawatan Profesional*. EGC. Jakarta
- Pohan. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. EGC. Jakarta
- Rangkuti, F. 2008. *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan plus Analisis PLN-JP*. Gramedia: Jakarta.
- Rifiani, N & Sulihandari. H. 2013. *Prinsip-Prinsip Dasar Keperawatan*. Dunia Cerdas: Jakarta.
- Riyanto, A. 2009. *Pengolahan dan Analisis Data Kesehatan*. Nuha Medika: Yogyakarta
- Sabarguna, B. 2008. *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*. CV. Agung Seto: Jakarta.
- Setiadi 2007. *Konsep dan Penulisan Riset Keperawatan*. Graha Ilmu: Yogyakarta.
- Sitorus, R & Yulia. 2006. *Model keperawatan professional di rumah sakit*. EGC. Jakarta
- Sugiono, 2010. *Statistika Untuk Peneilitian*. Alfabeta: Bandung
- Sujarweni, W. 2014. *Metodologi Penelitian Keperawatan*. Gava Media: Yogyakarta.

- Supranto. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. PT. Rineka Cipta: Jakarta.
- Sulastomo. 2007. *Manajemen Kesehatan*. Gramedia: Jakarta.
- Pontianak Post. 2016. 'BPJS Geram, Masih Ada Keluhan Pelayanan'. *Republika*, 4 April.
- Tangkilisan, H. 2008. *Manajemen Publik*. Grasindo. Jakarta.
- Tjiptono, F. 2008. *Service Management : Mewujudkan Pelayanan Prima*. Andi Offset: Yogyakarta.
- Tjiptono, F & Chandra, G. 2007. *Service Quality & Satisfaction*. Edk 2, Andi Offset: Yogyakarta.
- Wasis. 2008. *Pedoman Riset Praktis Untuk Profesi Perawat*. EGC: Jakarta
- Wood, I. 2009. *Layanan Pelanggan Cara Praktis Murah dan Inspiratif Memuaskan Pelanggan Anda*. Graha Ilmu: Yogyakarta.
- Yuliadi, E. 2012. *Perbedaan Kepuasan terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan antara Psien Pengguna JAMKESMAS dan Pasien Umum di RSUD Wates Kulon*. STIKES Aisyiyah Yogyakarta.