

Hubungan Kualitas Asuhan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien BPJS di RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado

Hartini, Fithrie Listianty, Julia Rottie

Program Studi Ilmu Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKES) Muhammadiyah Manado

Abstrak

Asuhan keperawatan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan, bahkan menjadi salah satu faktor penentu citra instansi pelayanan kesehatan (rumah sakit). Penelitian ini yaitu untuk mengetahui hubungan kualitas asuhan keperawatan dengan kepuasan pasien BPJS Kelas III Di ruang rawat inap penyakit dalam RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode penelitian deskriptif analitik dengan pendekatan cross sectional. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan simple Random Sampling sebanyak 75 responden. Penelitian ini menunjukkan terdapat hubungan kualitas asuhan keperawatan dengan kepuasan pasien bpjs kelas III di ruang rawat inap penyakit dalam RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado. Hasil uji statistic menggunakan uji *Chi-square* didapatkan nilai $p \text{ value } 0,000 < \alpha 0,05$. Penelitian ini terdapat Hubungan Kualitas Asuhan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Kelas III Di ruang rawat inap penyakit dalam RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado. Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pelayanan asuhan keperawatan yang optimal.

Kata Kunci: Kualitas Asuhan Keperawatan, Kepuasan Pasien, BPJS.

Abstract

Nursing care of greatly influences the quality of medical services, even to be one of the determining factors of the imagery Agency health services (hospitals). The purpose of This research is to know the relation the quality of nursing care of patient satisfaction with the BPJS class III in the basement of inpatient diseases in RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado. Method of This research was done using descriptive research analytical method with cross sectional approach. Sampling techniques in the study using a simple Random Sampling as much as 75 respondents. The results of this study showed there is a Relationship of quality Nursing care of Patient Satisfaction with the BPJS class III in the basement of inpatient diseases in RSUD GMIM Pancaran kasih Manado. The results of the test statistic using the Chi-square test obtained $p \text{ value } 0.000 < \alpha 0.05$. A summary of these studies there is a Relationship of quality Nursing care of Patient Satisfaction with the BPJS class III in the basement of inpatient diseases in RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado. Advice of this research is expected to improve the care of an optimal nursing

Keywords: Nursing Care Quality, Patient Satisfaction, BPJS

Pendahuluan

Peningkatan kualitas pelayanan keperawatan menjadi isu utama dalam pembangunan kesehatan baik dalam lingkup nasional maupun global. Hal ini didorong karena semakin besarnya tuntutan terhadap organisasi pelayanan kesehatan untuk mampu memberikan kepuasan terhadap pelayanan keperawatan secara prima terhadap klien (Suharti, 2012).

Kepuasan Pasien terhadap pelayanan kesehatan BPJS merupakan tingkat perasaan seorang pasien setelah membandingkan penerapan yang dirasakan dengan harapan yang diinginkan oleh pasien setelah menjalani perawatan. Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan. Menurut Peraturan Kementrian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95% (Kemenkes, 2016). Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas.

Perawat merupakan salah satu tenaga kesehatan yang memegang peranan penting dalam pelayanan kesehatan dirumah sakit. Perawat memiliki peran memberikan asuhan keperawatan yang berkualitas karena perawat berinteraksi langsung selama 24 jam dengan pasien, dan jumlah perawat yang mendominasi sehingga perawat harus mampu memberikan pelayanan keperawatan yang bermutu. Oleh karena itu pelayanan keperawatan memiliki kontribusi yang besar dalam meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit (Nursalam, 2011).

Asuhan keperawatan adalah proses atau tahapan kegiatan dalam perawatan yang diberikan langsung kepada pasien dalam berbagai tatanan pelayanan kesehatan. Proses keperawatan terdiri dari

lima tahap yang berhubungan dan berurutan yaitu pengkajian, diagnosis keperawatan, perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi (Nursalam, 2008).

Hasil studi pendahuluan menunjukkan bahwa 2 pasien menyatakan puas dengan pelayanan perawat dan 8 orang pasien menyatakan kurang puas dengan pelayanan perawat yang diberikan, 2 orang pasien menyatakan perawat kurang cepat tanggap dan terkadang lama dalam merespon pasien, 2 orang pasien menyatakan perawat terkadang kurang ramah dalam melayani pasien, 2 orang pasien menyatakan perawat kurang memberikan informasi yang jelas kepada pasien, 2 orang pasien menyatakan perawat kurang memberikan perhatian kepada keluhan pasien dan terkadang memberikan kesan yang kurang baik.

Berdasarkan tinjauan fenomena diatas, maka peneliti tertarik untuk meneliti bagaimana Hubungan Kualitas Asuhan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Kelas III Di Ruang Rawat Inap penyakit dalam RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado.

Tujuan penelitian ini diketahui hubungan kualitas asuhan keperawatan dengan kepuasan pasien BPJS kelas III di ruang rawat inap penyakit dalam RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado.

Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode penelitian deskriptif analitik dengan pendekatan *cross sectional* yang dilaksanakan pada bulan September – Oktober 2018 di 4 Ruang rawat inap penyakit dalam RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien BPJS kelas III berjumlah 751 pasien. Sampel penelitian ini adalah 75 responden. Metode pengambilan sampel secara *simple random sampling*. Pengumpulan data dalam penelitian ini kuesioner untuk mendapatkan data

kualitas asuhan keperawatan dan kepuasan pasien di ruang rawat inap penyakit dalam RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado. Selanjutnya data yang telah terkumpul diolah menggunakan bantuan komputer program SPSS 16.0 untuk dianalisa dengan uji statistik yaitu univariat untuk menjelaskan atau mendeskriptifkan karakteristik setiap variabel penelitian dengan menggunakan distribusi frekuensi analisa univariat dan analisa bivariat untuk mengetahui hubungan keterkaitan dua

variable dengan menggunakan uji *chi-square*.

Hasil dan Pembahasan

1. Kualitas Asuhan Keperawatan di Ruang RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado

Kualitas asuhan keperawatan di ruang RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado dapat dilihat pada Tabel 1 di bawah.

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kualitas Asuhan Keperawatan di Ruang RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado tahun 2018

Kualitas Asuhan Keperawatan	Banyaknya responden	
	Frekuensi	Persentase
Baik	62	82.7
Kurang baik	13	17.3
Total	75	100

Dari Tabel 1 diketahui sebagian besar kualitas asuhan keperawatan baik sebanyak 62 responden (82,7%) dan kualitas asuhan keperawatan kurang baik 13 responden (17,3%).

Dengan demikian kualitas asuhan keperawatan di RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado memberikan gambaran berkaitan dengan pelayanan asuhan keperawatan yang diberikan untuk meningkatkan kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien semakin baik kualitas asuhan keperawatan semakin tinggi kepuasan pasien.

Hal ini sejalan dengan Penelitian Sudarmi (2014) tentang “Hubungan mutu

asuhan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap kelas III RSUD Aisyiyah Ponorogo”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu asuhan keperawatan sebagian besar responden dari 40 pasien sebanyak 24 (60%) menilai dalam kategori baik dan 16 esponden (40%) menilai dalam kategori kurang baik.

2. Kepuasan Pasien BPJS Kelas III di RSUD GMIM Pancaran Kasih

Kepuasan pasien BPJS Kelas III di RSUD GMIM Pancaran Kasih dapat dilihat pada Tabel 2 di bawah.

Tabel 2. Kepuasan Pasien BPJS Kelas III di RSUD GMIM Pancaran Kasih

Kepuasan Pasien	Banyaknya responden	
	(F)	(%)
Puas	58	77.3
Kurang Puas	17	22.7
Total	75	100

Dari Tabel 2 menunjukkan diketahui sebagian besar kepuasan pasien yang menyatakan puas 58 responden (77,3%) dan kepuasan pasien yang menyatakan kurang puas 17 responden (22,7%).

Menurut Tjiptono (2006) berpendapat bahwa kepuasan atau ketidakpuasan merupakan respon klien sebagai hasil dan evaluasi ketidaksesuaian kinerja atau tindakan yang dirasakan sebagai akibat dari tidak terpenuhinya harapan. Pada dasarnya harapan klien adalah perkiraan atau keyakinan klien tentang pelayanan yang diterimanya akan memenuhi harapannya. Sedangkan hasil kinerja akan dipersepsikan oleh klien.

Simpulan yang dapat diambil dari beberapa pengertian diatas terdapat kesamaan pandangan bahwa kepuasan

pelanggan atau klien merupakan ungkapan perasaan puas apabila menerima kenyataan atau pengalaman pelayanan memenuhi harapan klien. Hal ini akan menciptakan loyalitas atau citra yang tinggi.

3. Hubungan Kualitas Asuhan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien BPJS Kelas III di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado

Hubungan kualitas asuhan keperawatan dengan kepuasan pasien BPJS Kelas III di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado dapat dilihat pada Tabel 3 di bawah.

Tabel 3. Hubungan Kualitas Asuhan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien BPJS Kelas III di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado

Kualitas Asuhan Keperawatan	Kepuasan Pasien BPJS Kelas III		Total
	Puas	Kurang Puas	
Baik	56 (74.7%)	5 (6.7%)	61 (81.3%)
Kurang Baik	2 (2.7%)	12 (16.0%)	14 (18.7%)
Total	58 (77.3%)	17 (22.7%)	75 (100%)
Fisher exact $p = 0.000$			
Odd Ratio 67.000			

Dari Tabel 3 di atas menunjukkan menunjukkan bahwa Kualitas Asuhan Keperawatan baik, terdapat 56 responden (74,7%) yang menyatakan puas dan 5 responden (6,7%) yang menyatakan kurang puas. Sedangkan kualitas asuhan keperawatan kurang baik, terdapat 2 responden (2,7%) yang menyatakan puas dan 12 responden (16,0%) yang menyatakan kurang puas.

Hasil uji statistik menunjukkan setelah dilakukan uji *Chi-square* didapatkan hasil yaitu nilai $p = 0.000$ dan dengan alpha 0.05, maka keputusan uji yaitu $p < \alpha$ (0.000 < 0.05) dengan demikian H_0 diterima maka hasil penelitian ada

hubungan kualitas asuhan keperawatan dengan kepuasan pasien BPJS Kelas III di ruang rawat inap penyakit dalam RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado.

Hal ini disebabkan responden mempersepsikan bahwa kualitas asuhan keperawatan yang diberikan baik, pelayanan kualitas asuhan keperawatan yang diberikan untuk meningkatkan kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien semakin baik kualitas asuhan keperawatan semakin tinggi kepuasan pasien.

Hal ini sejalan dengan pendapat Suryawati (2006) bahwa kepuasan pasien ialah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Pasien baru akan merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi dari apa yang menjadi harapannya dan sebaliknya ketidakpuasan akan timbul atau perasaan kecewa pasien akan terjadi apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya.

Menurut Kotler yang dikutip dari Nursalam (2008) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Jadi kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi Antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan uraian yang diatas, peneliti menyimpulkan bahwa kualitas asuhan keparawatan sangat berpengaruh besar kepada pasien. Perawat yang memberikan pelayanan asuhan keperawatan yang baik kepada pasien akan membuat pasien merasa puas dan akan mempercepat proses penyembuhannya. Sebaliknya perawat pelaksana yang kurang maksimal dalam memberikan pelayanan asuhan keperawatan akan membuat pasien merasa kurang puas dan akan memperlambat proses kesembuhan pasien. Adanya hubungan timbal balik antara kualitas asuhan keperawatan dan kepuasan pasien semakin membuktikan bahwa hubungan keduanya sangat erat

Kesimpulan

Kesimpulan dalam penelitian adalah ada hubungan kualitas asuhan keperawatan

dengan kepuasan pasien BPJS kelas III diruang rawat inap penyakit dalam RSU GMIM Pancaran Kasih Manado

Saran

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan dan wawasan serta tolak ukur bagi perawat dalam memberikan pelayanan asuhan keperawatan yang optimal sesuai prosedur yang berlaku sehingga kepuasan pasien menjadi sangat baik

Daftar Pustaka

- Tjiptono. F. 2006. *Manajemen Jasa*. Edisi Pertama. Yogyakarta : Andi
- Nursalam. 2008. *Proses Dan Dokumentasi Keperawatan*. Jakarta : Salemba Medika.
- Nursalam. 2011. *Mutu Pelayanan Kesehatan*. (Edisi I). Infomedika. Jakarta.
- Nofianti. (2015). *Hubungan Layanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Ungaran Kabupaten Semarang*. Skripsi. Universitas Negeri Semarang
- Suharti. 2012. *Faktor Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Perawatan IV Rumah Sakit Umum Islam Faisal Makassar*. Skripsi. UIN. Makassar
- Suryani. (2011) *Penyusunan indikator kepuasan pasien rawat inap rumah sakit di propinsi Jawa Tengah*. Jurnal Manajemen Kesehatan VOL. 09 No. 04. Semarang : Fakultas Kesehatan dan Program Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro Semarang Jawa Tengah

Sudarmi. 2014. Hubungan Mutu Asuhan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Kelas II Rumah Sakit Umum Aisyiyah Ponorogo. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Aisyiyah Yogyakarta. Ponorogo.

Suryawati. 2006. Kepuasan pasien rumah sakit (tinjauan teoritis dan penerapannya pada penelitian).www.google.com diakses tanggal 14 Oktober 2018.