

KUALITAS PELAYANAN PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN KELUARGA PASIEN BPJS DI RAWAT INAP RSI DARUS SYIFA' SURABAYA

Mono Pratiko G¹⁾, Nur Yaqin²⁾

¹⁾ Program Studi Ilmu Keperawatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Gresik

²⁾ Akademi Analis Kesehatan, Delima Husada Gresik
monogoes@gmail.com¹⁾, nuryaqin13@gmail.com²⁾

Info Artikel

Sejarah artikel:

Diterima 15, 12, 2023

Direvisi 20, 12, 2023

Diterima 26, 12, 2023

Kata kunci:

Kualitas
Pelayanan
Kepuasan
Keluarga Pasien
BPJS

ABSTRAK

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk pelayanan yang diberikan pihak penyedia layanan, dalam hal ini rumah sakit, dengan kualitas pelayanan ini akan berdampak pada kepuasan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan perawat dengan tingkat kepuasan keluarga pasien BPJS di Rumah Sakit Islam Darus Syifa' Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode diskriptif korelasi dengan pendekatan cross sectional. Teknik sampling yang digunakan adalah purposive sampling dengan jumlah 124 responden. Pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner. Penelitian ini menggunakan uji analisis rank spearman dengan tingkat signifikan $p < 0,05$. Hasil penelitian ini menunjukkan : kualitas pelayanan perawat berhubungan dengan tingkat kepuasan keluarga pasien BPJS ($p = 0,000$ dan $r = 0,499$). Kualitas pelayanan di rumah sakit berhubungan dengan tingkat kepuasan keluarga pasien BPJS . Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, RSI Darus Syifa' Surabaya diharapkan perawat untuk meningkatkan komunikasi dalam memberikan pelayanan dan meluangkan waktu untuk menjawab pertanyaan pasien serta melengkapi fasilitas alat medis yang dibutuhkan dalam proses asuhan keperawatan , sehingga mendorong pasien untuk menggunakan kembali pelayanan rumah sakit.

1. PENDAHULUAN

Pada era globalisasi masalah kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat dengan meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan. Keperawatan sebagai profesi dalam bidang kesehatan diuntut untuk memberikan pelayanan yang profesional dan berorientasi pada paradigma “*Quality safety*”. Departemen kesehatan mendefinisikan perawat adalah seseorang yang memberikan pelayanan kesehatan secara profesional dimana pelayanan tersebut berbentuk pelayanan biologis, psikologis sosial, spiritual yang ditujukan kepada individu, keluarga dan masyarakat. Kualitas pelayanan perawat sangat penting dalam meningkatkan kepuasan pasien dengan sendiri akan menumbuhkan citra rumah sakit. Kualitas pelayanan perawat sebagai tingkat keunggulan yang di harapkan dan pengendalian untuk memenuhi kebutuhan pasien. Pasien akan mengeluh bila perilaku “*caring*” yang dirasakan tidak memberikan nilai kepuasan bagi dirinya. Pasien mengharapkan pelayanan yang siap, cepat, tanggap, dan nyaman, interaksi yang baik dari tenaga keperawatan. Kepuasan merupakan perbandingan antara kualitas jasa pelayanan yang didapat dengan keinginan, kebutuhan, dan harapan (Tjiptona, 2001; 54).

Data rekam medis RSI Darus Syifa' Surabaya menunjukkan BOR (*Bed Occupancy Rate*) pasien Rawat Inap tahun 2016 adalah 54,20%, tahun 2017 adalah 87 %, dan tahun 2018 adalah 79 %, bila dilihat 3 bulan terakhir di rawat inap ruang dewasa BOR pada bulan mei 2019 adalah 73%, bulan juni 2019 adalah 59% dan bulan juli 2019 adalah 80 % data tersebut menunjukkan bahwa jumlah pasien rawat inap tidak stabil pada tiga tahun terakhir. Hasil studi pendahuluan peneliti kondisi ketidak stabilan jumlah pasien rawat inap di ruang dewasa RSI Darus Syifa' Surabaya disebabkan karena kualitas pelayanan yang di berikan kurang memuaskan, sehingga menimbulkan komplain dan kritikan dari pasien dan keluarga pasien yang pernah dirawat di Rumah Sakit. Hal ini ditunjang dari hasil audit keperawatan pada bulan juli sebanyak 48% komplain terhadap perawat.

Rumah Sakit Darus Syifa' Surabaya merupakan rumah sakit tipe C, dimana jumlah pasien BPJS

yang MRS bulan Mei- Juli 2019 sebanyak 569 pasien BPJS dan sebagian besar peserta BPJS PBI . Berdasarkan audit kepuasan pasien BPJS yang dirawat , 48% komplain terhadap perawat . 40 % pasien yang komplain terhadap perawat terdiri dari 14% perawat yang tidak melibatkan pasien dan keluarga dalam menyusun rencana keperawatan, 10 % masih ada keluarga pasien yang tidak mengetahui nama perawat yang menanganinya , 9% perawat tidak memperkenalkan diri saat operan ke kamar pasien, 6% perawat tidak mengajak keluarga berdiskusi tentang penyakit pasien, 6% masih ada perawat yang dalam melakukan tindakan kurang memperhatikan privacy pasien dan 3% pasien dan keluarga merasa kurang nyaman dengan fasilitas perawatan yang ada diruangan.

Menurut penelitian yang dilakukan Defa Septia (2017) Hasil penelitian ini menunjukan bahwa kepuasan peserta BPJS terhadap kualitas pelayanan BPJS kesehatan di Rumah Sakit Abdul Moeloek provinsi Lampung dengan menggunakan metode servqual meliputi tangible, reability, responsiveness, assurance, dan empathy masyarakat belum merasa puas. Hal ini ditandai dengan kualitas pelayanan rumah sakit yang masih kurang memuaskan. Sehingga pelayanan rumah sakit masih perlu diperbaiki.

Kualitas Rumah Sakit sebagai institusi yang menghasilkan teknologi dan jasa kesehatan, tergantung pada kualitas pelayanan medis dan pelayanan keperawatan yang diberikan pada pasien. Mutu pelayanan keperawatan sebagai indikator kualitas pelayanan keperawatan menjadi faktor penentu citra institusi pelayanan kesehatan di mata masyarakat. Kemajuan dan perkembangan rumah sakit akan sangat tergantung dari kualitas pelayanan yang di berikan, jika pelayanan yang diberikan baik maka pasien di rumah sakit akan merasa puas. Banyaknya rumah sakit swasta yang ada memberikan beberapa pilihan pada pengguna jasa pelayanan kesehatan, yang secara otomatis meningkatkan persaingan antara sesama rumah sakit baik rumah sakit milik pemerintah maupun rumah sakit milik swasta. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah badan hukum public yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. BPJS terdiri dari BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. Dalam hal ini BPJS Kesehatan merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan. Semua penduduk Indonesia wajib menjadi peserta jaminan kesehatan yang dikelola oleh BPJS termasuk orang asing yang telah bekerja paling singkat enam bulan di Indonesia dan telah membayar iuran (Kemenkes RI,2013) . Setelah ada program BPJS dari pemerintah masyarakat akan lebih mudah menggunakan pelayanan kesehatan, mulai dari masyarakat dengan status ekonomi rendah hingga masyarakat dengan status ekonomi tinggi, mulai dari pelayanan primer hingga pelayanan sekunder. Namun, setelah program BPJS ini berjalan selalu ada berbagai macam tanggapan dari masyarakat pengguna BPJS. Pada umumnya pasien yang merasa tidak puas akan mengajukan komplain pada pihak rumah sakit. Komplain yang tidak segera ditangani akan mengakibatkan menurunnya kepuasan pasien terhadap kapabilitas pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut .

Upaya untuk mewujudkan kepuasan pasien bukanlah hal yang mudah. Namun upaya perbaikan atau penyempurnaan kepuasan dapat di lakukan dengan berbagai strategi diantaranya adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan dalam aspek *Tangible* (bukti langsung) seperti, fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan staf , yang ke 2 yaitu *reliability* (keandalan) contohnya prosedur penerimaan yang cepat dan tepat (pemberian makan, obat, istirahat) dan prosedur perawatan tidak berbelit-belit , yang ke3 adalah *responsiveness* (ketanggapan) contonya perawat untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien , yang ke 4 *assurance* (jaminan) yaitu perawat dapat menjamin pelayanan keperawatan yang diberikan kepada pasien berkualitas sehingga pasien menjadi yakin akan pelayanan keperawatan , dan yang ke 5 adalah empati yaitu perhatian dari perawat yang diberikan kepada pasien secara individual. Berdasarkan beberapa hal diatas, maka dilakukan penelitian “ Hubungan kualitas pelayanan perawat dengan tingkat kepuasan keluarga pasien BPJS di rawat inap ruang dewasa RS Islam Darus Syifa’ Benowo Surabaya ”.

2. METODE

Jenis penelitian ini adalah korelasional dengan desain penelitian *crossectional*. Penelitian ini dilaksanakan di rawat inap ruang dewasa RSI Darus Syifa’ Surabaya pada bulan November 2019. Populasi penelitian adalah keluarga pasien BPJS di rawat inap ruang dewasa Surabaya pada bulan Novmber 2019 sebanyak 185 orang. Sampling pada penelitian ini menggunakan *purposive sampling* sehingga didapatkan 124 responden.

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang dinilai dengan kuesioner sedangkan variabel dependen adalah kepuasan keluarga pasien BPJS menggunakan kuesioner instrumen B RSI Darus Syifa’ Surabaya . Uji statistik *rank spearmen corelation* untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan perawat dengan tingkat kepuasan keluarga pasien BPJS derajat kemaknaan $\alpha \leq 0,05$ yang artinya ada hubungan kualitas pelayanan perawat dengan tingkat kepuasan keluarga pasien BPJS

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1.

Kualitas Pelayanan Perawat di rawat inap ruang dewasa Rumah Sakit Islam Darus Syifa' Surabaya.

Kualitas Pelayanan	Total	Presentase
Baik	101	81,5%
Cukup	23	18,5%
Kurang	0	0%
Total	124	100%

Berdasarkan tabel 1. hasil penelitian yang dilakukan di rawat inap ruang dewasa Rumah Sakit Islam Darus Syifa' Surabaya tentang kualitas pelayanan keperawatan pada pasien di rawat inap ruang dewasa Rumah Sakit Islam Darus Syifa' Surabaya, sebagian besar responden yang menyatakan kualitas pelayanan baik sebanyak 101 (81,5%) dan sebagian kecil responden yang menyatakan kualitas pelayanan cukup sebanyak 23 (18,5%) responden, dibuktikan dari hasil pernyataan sebagian besar responden menilai pelayanan keperawatan di RSI Darus Syifa' Surabaya berada pada kategori baik dikarenakan perawat telah memberikan pelayanan keperawatan yang sesuai dengan harapan responden selama menjalani perawatan dibuktikan dengan perawat memahami kebutuhan setiap pasien, perawat selalu tersenyum dengan pasien dan perawat mampu menjawab pertanyaan pasien.

Tabel 2.

Kepuasan keluarga pasien BPJS di rawat inap ruang dewasa Rumah Sakit Islam Darus Syifa' Surabaya.

Kepuasan Keluarga Pasien BPJS	Total	Presentase
Puas	117	94,4%
Tidak Puas	7	5,6%
Total	124	100%

Berdasarkan tabel 2. hasil penelitian yang dilakukan di rawat inap ruang dewasa RS Islam Darus Syifa' Surabaya sebagian besar responden menyatakan puas sebesar 117 responden (94,4%) dan pasien yang menyatakan tidak puas sebesar 7 responden (5,6%), dibuktikan dari sebagian besar hasil pernyataan responden bahwa perawat selalu memberi penjelasan sebelum melakukan tindakan perawatan pengobatan, pemeriksaan lanjut setelah diperbolehkan pulang .

Untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan pengukuran tingkat kepuasan pasien ini mutlak diperlukan. Dengan melakukan pengukuran tingkat kepuasan, kita dapat mengetahui sejauh mana mutu pelayanan yang kita berikan dapat memenuhi harapan pasien. Jika belum sesuai dengan harapan pasien, maka hal tersebut merupakan masukan kepada organisasi pelayanan kesehatan agar berupaya memenuhinya. Jika kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh pasien pada suatu fasilitas pelayanan kesehatan sesuai dengan harapannya, maka pasien itu akan selalu mencari pelayanan kesehatan yang diperolehnya dapat memenuhi harapannya atau tidak mengecewakan. Kepuasan pasien di pengaruhi oleh beberapa faktor antara lain karakteristik produk, harga, pelayanan, lokasi, fasilitas, image, desain visual, suasana, dan komunikasi (Hariyanti, 2011) .

Tabel 3.

Hubungan kualitas pelayanan perawat dengan kepuasan keluarga pasien BPJS di rawat inap ruang dewasa Rumah Sakit Islam Darus Syifa' Surabaya.

Kualitas Pelayanan	Kepuasan keluarga pasien BPJS				Total	Prosentase
	Puas	%	Tidak Puas	%		
Baik	101	81,5%	0	0,0%	101	81,5%
Cukup	16	12,9%	7	5,6%	23	18,5%
Kurang	0	0%	0	0%	0	0%
Total	117	94,4%	7	5,6%	124	100%
<i>Spearman Rank</i>		<i>p = 0,000</i>		<i>r = 0,499</i>		

Berdasarkan tabel 3. hasil tabulasi silang dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan kualitas pelayanan dalam kategori baik dan kepuasan keluarga pasien BPJS kategori puas sebanyak 101 (81,5%) responden dan sebagian besar peserta BPJS PBI sedangkan kategori tidak puas sebanyak 0 (0,0%) responden. Responden yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dalam kategori cukup dan kepuasan keluarga pasien BPJS kategori puas sebanyak 16 (12,9%) responden sedangkan kategori tidak puas sebanyak 7 (5,6%) responden yaitu peserta BPJS mandiri sejumlah 2 responden dan BPJS PBI sejumlah 5 responden .

Dari hasil uji analisis statistik dengan menggunakan uji statistik *spearman rank correlation* dengan bantuan SPSS didapatkan nilai signifikansi $p = 0,00$ yang artinya H_1 diterima yang berarti ada hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan keluarga pasien BPJS sedangkan r correlation $= 0,499$ berarti mempunyai korelasi sedang.

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. Apabila ketidakpuasan pasien terhadap layanan keperawatan tidak diperhatikan, maka akan memunculkan citra negatif pada perawat dan banyaknya keluhan-keluhan dari pasien. Peningkatan kepuasan pasien pada layanan keperawatan dapat dilakukan dengan memperbaiki faktor yang mempengaruhi kepuasan, salah satunya dengan meningkatkan pelayanan dan fasilitas. Pelayanan dan fasilitas merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan (Hariyanti, 2011)

4. KESIMPULAN

Hasil penelitian tentang hubungan kualitas pelayanan perawat dengan kepuasan keluarga pasien BPJS di rawat inap ruang dewasa Rumah Sakit Islam Darus Syifa' Surabaya, maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa:

1. Kualitas pelayanan perawat di rawat inap ruang dewasa RS Islam Darus Syifa' Surabaya berada pada kategori baik .
2. Kepuasan keluarga pasien BPJS di rawat inap ruang dewasa RS Islam Darus Syifa' Surabaya berada pada kategori puas .
3. Ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan keluarga pasien BPJS, semakin baik kualitas pelayanan maka semakin puas dengan pelayanan perawat

REFERENSI

- Asmuji . (2012) . *Managemen Keperawatan:Konsep dan Aplikasi* . Yogyakarta : Arruzz Media .
- Diman Syahputra, Agus .(2015) . *Hubungan mutu pelayanan BPJS kesehatan dengan kepuasan pasien di instalasi rawat inap kelas II di RSUD Sekayu* .
- Hariyanti. (2011). Hubungan Kepuasan dengan Loyalitas Pasien di Unit Rawat Inap RSUD Arifin Nu'mang Kabupaten Sidrop. Skripsi. Makasar : Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin.
- Kemenkes . (2013) . *Riset Kesehatan Dasar;Riskesdas* . Jakarta : Balitbang Rewelles RI .
- Kotler, P dan Keller, K. L.(2009). *Manajemen Pemasaran Edisi Ketiga Belas Jilid 1. Terjemahan oleh Adi Maulana dan Wibi Hardani*. Jakarta: Erlangga.
- Marlyn, M.Friedman . (2010) . *Buku ajar Keperawatan Keluarga, Riset, Teori dan Praktek Edisi 5* . Jakarta : EGC
- Nursalam . (2013) . *Metodologi Penelitian:Pendekatan Praktis (Edisi 3)* . Jakarta : Salemba Medika .
- Nursalam.(2014). *Pendekatan Praktis Metodologi Riset Keperawatan*. Jakarta : CV Indomedika.
- Parasuraman A. (2013). *SERVQUAL REVISITED: Finding Service Gaps in the Age of e-commerce*. Second Quarter IESE Insigh.t
- Pertiwi Ilahi, Puji . (2016). *Hubungan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan* . Jakarta : Univ Islam Negeri Syarif Hidayatullah .
- Resha Vianti, Novita .(2016) . *Analisis Kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan Kesehatan* . Semarang : Universitas Negeri Semarang .
- Rumah Sakit Islam Darus Syifa' Surabaya.(2019). *Laporan Rekam Medis*.
- Septia, Deva . (2017) . *Kepuasan terhadap pelayanan BPJS Kesehatan (Study kasus di RS Abdul Moeloek Provinsi Lampung)* . Lampung .
- Shintya, N.(2016). *Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di RSUD Tulehu Ambon*. Tesis . Jakarta : Universitas Esa Unggul.
- Suarli,S ., Bahtiar, Y . (2012) . *Managemen Keperawatan dengan Pendekatan Praktis* . Jakarta : Erlangga .
- Suprajitno . (2012) . *Asuhan Keperawatan Keluarga Aplikasi dalam Praktek* . Jakarta : Penerbit Buku Kedokteran EGC .
- Tri Wibowo ,C . (2013) . *Managemen Pelayanan Keperawatan Di Rumah Sakit* . Jakarta : CV Trans Info Medika .