

TINGKAT KEPUASAN PASIEN  
BPJS TENTANG MUTU  
PELAYANAN KEPERAWATAN DI  
RUANG RAWAT INAP MAWAR  
RSUD Dr. HARDJONO  
PONOROGO

*by Metti Verawati*

---

**Submission date:** 22-Jun-2021 05:14PM (UTC+0700)

**Submission ID:** 1610565890

**File name:** last\_11.pdf (74.44K)

**Word count:** 3557

**Character count:** 22932

**JURNAL ILMIAH MAHASISWA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO  
HEALTH SCIENCE JOURNAL  
Url : <http://studentjournal.umpo.ac.id/>**

---

TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS TENTANG MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN  
DI RUANG RAWAT INAP MAWAR RSUD Dr. HARDJONO PONOROGO

**Alham Dino Maghrobi\*,Metti Verawati, Siti Munawaroh,**

Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Ponorogo  
Email: [alham.dino48@gmail.com](mailto:alham.dino48@gmail.com)

Sejarah Artikel

Diterima : Februari 2019 Disetujui : Maret 2019Dipublikasikan : April 2019

---

**Abstract**

*The new central government program through the Ministry of Health (Kemenkes) provides social health insurance to the community through the Health Social Security Administering Agency (BPJS). The problem that is often encountered by BPJS users is the complaints of nursing services provided by health workers not all without fees. Services provided by health workers tend not to meet patient satisfaction. The purpose of this study was to determine the level of satisfaction of BPJS patients in nursing services in the Inpatient Room of Rose Hospital Dr. Hardjono Ponorogo.*

*The design of this study is descriptive. Respondents of this study were BPJS patients in Dr. Hardjono Ponorogo Hospital. The research sampling technique uses Propositive Sampling. The sample of this study were some patients who were treated in the rose inpatient room at Dr. Hardjono Ponorogo Hospital with a total of 48 respondents. Data collection uses questionnaires while data analysis techniques use percentages.*

*The results of the study 48 respondents showed most (52%) or 25 respondents were satisfied with BPJS nursing services in the inpatient room of Dr. Hardjono Ponorogo Hospital and almost half (48%) or 23 respondents were not satisfied with BPJS Nursing services.*

*From the results of the study concluded that the level of patient satisfaction about the quality of nursing services is good, then services in Dr Hospital, Hardjono Ponorogo are further enhanced nursing services, especially BPJS users so that BPJS patients feel satisfied in getting nursing services.*

**Keywords: Satisfaction, Patients, and BPJS**

**Abstrak**

*Program baru pemerintah pusat lewat kementerian Kesehatan (Kemenkes) memberikan jaminan sosial kesehatan bagi masyarakat melalui Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS). Masalah yang sering di jumpai pada pengguna BPJS adalah keluhan pelayanan keperawatan yang diberikan oleh petugas kesehatan tidak semuanya tanpa biaya. Pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan cenderung tidak*

memenuhi kepuasan pasien. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien BPJS dalam pelayanan keperawatan di Ruang Rawat Inap Mawar RSUD Dr. Hardjono Ponorogo.

Desain penelitian ini adalah deskriptif. Responden penelitian ini adalah pasien BPJS di RSUD Dr. Hardjono Ponorogo. Teknik sampling penelitian menggunakan Proposive Sampling. Sampel penelitian ini adalah sebagian pasien yang di rawat di ruang rawat inap mawar di RSUD Dr. Hardjono Ponorogo dengan jumlah 48 responden. Pengumpulan data menggunakan kuisisioner sedangkan teknik analisa data menggunakan prosentase.

Hasil penelitan 48 responden menunjukkan sebagian besar ( 52% ) atau 25 responden puas dengan pelayanan keperawatan BPJS di ruang rawat inap mawar RSUD Dr. Hardjono Ponorogo dan hampir setengahnya ( 48% ) atau 23 responden tidak puas dengan pelayanan Keperawatan BPJS.

Dari hasil penelitian disimpulkan tingkat kepuasan pasien tentang Mutu pelayanan keperawatan sudah baik, selanjutnya pelayanan di RSUD Dr. Hardjono Ponorogo lebih ditingkatkan lagi pelayanan keperawatan khususnya pengguna BPJS sehingga pasien BPJS merasa puas dalam mendapatkan pelayanan keperawatan.

**Kata Kunci : Kepuasan, Pasien, dan BPJS**

## PENDAHULUAN

Program baru pemerintah pusat lewat kementerian Kesehatan (Kemenkes) memberikan jaminan sosial kesehatan bagi masyarakat melalui Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS). Masalah yang sering timbul pada pengguna BPJS adalah keluhan pemberian pelayanan keperawatan yang diberikan oleh petugas kesehatan tidak semuanya tanpa biaya. Pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan cenderung tidak memenuhi kepuasan pasien. (Jugnis BPJS, 2014). Tingginya tuntutan masyarakat akan pelayanan keperawatan serta munculnya persaingan pada banyak sektor, menuntut perawat harus mampu bersaing dengan memberikan jasa layanan yang baik dan berkualitas khususnya pelayanan keperawatan yang dilakukan di ruangan rawat inap. Pelayanan keperawatan merupakan hal paling utama yang harus diperhatikan, guna meningkatkan kualitasnya sesuai dengan standar pelayanan keperawatan yang berlaku, sehingga masyarakat selaku konsumen dapat merasakan pelayanan keperawatan yang baik dan memuaskan (Asmuji, 2011). Kepuasan pasien merupakan hal paling utama yang harus diperhatikan dalam melaksanakan pelayanan sering terjadi ketidakpuasan pada pasien karena kurangnya perhatiannya dari rumah sakit

atau tenaga keperawatan terhadap pasien rawat inap yang menggunakan pelayanan BPJS (Kuntoro, 2010).

Badan penyelenggara jaminan sosial telah diatur dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) yang terdiri dari BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. Untuk program Jaminan Kesehatan yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan, implementasinya telah dimulai sejak 1 Januari 2014. Program tersebut selanjutnya disebut sebagai program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Pengaturan teknis pelaksanaan lebih lanjut program JKN dituangkan dalam berbagai peraturan sebagai turunan dari kedua Undang-Undang tersebut diatas, baik dalam bentuk Peraturan Pemerintah (PP), Peraturan Presiden (Perpres), Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes), Keputusan Menteri Kesehatan (Kepmenkes), Surat Edaran (SE) Menteri Kesehatan, Pedoman Pelaksanaan (Manlak), Petunjuk Teknis (Juknis), Panduan Praktis dan lain-lain. Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) ini memuat berbagai ketentuan pokok yang selanjutnya dijabarkan dalam berbagai petunjuk teknis sehingga diharapkan dapat menjadi acuan bagi semua pemangku kepentingan dalam pelaksanaan program Jaminan Kesehatan Nasional. Tujuan pelaksanaan untuk

memberikan perlindungan kesehatan dalam bentuk manfaat pemeliharaan kesehatan dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah. Dengan sasaran seluruh komponen mulai dari pemerintah (pusat dan daerah), BPJS, fasilitas kesehatan, peserta dan pemangku kepentingan lainnya sebagai acuan dalam pelaksanaan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).ruang lingkup JKN meliputi penyelenggaraan, dan kepesertaan, pelayanan kesehatan, pendanaan, badan penyelenggara yang berhubungan antar lembaga, monitoring dan evaluasi, pengawasan, dan penanganan keluhan (Permenkes, No 28. 2014 ).

Organisasi Kesehatan Dunia (WHO, 2010), mendorong seluruh negara mengembangkan jaminan kesehatan untuk semua penduduknya (Universal Health Coverage). Dengan adanya jaminan kesehatan tersebut maka semua penduduk di negara yang mengembangkan jaminan kesehatan ini termasuk peserta jaminan kesehatan (WHO, 2010). Badan penyelenggara Jaminan Kesehatan Sosial Kesehatan pada 15 April 2016 telah mendata jumlah peserta pengguna BPJS kesehatan di Indonesia telah mencapai 165.749.580 jiwa, Provinsi Jawa Timur Badan Penyelenggara Sosial (BPJS) Kesehatan Divisi Regional VII Jawa Timur mencatat jumlah peserta

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang berinformasi BPJS mencatat pada tahun 2016 pengguna BPJS mencapai 22.622.049 peserta.tingkat kepuasan yang dirasakan pengguna BPJS di masyarakat untuk kalangan pekerja yang menikmati fasilitas kesehatan kelas I dan II mengatakan 82% puas,akan tetapi angka pengguna BPJS yang menggunakan fasilitas kesehatan kelas III angka kepuasan lebih rendah yaitu sebesar 68% saja. Pelayanan menyedihkan banyak pihak, karena sebuah layanan buruk kembali diterima masyarakat di Ponorogo, Jatim. Kali ini para pasien di RSUD Dr Harjono mengeluhkan lambatnya pelayanan di rumah sakit plat merah terbesar di Kabupaten Ponorogo tersebut. Rasa kecewa makin bertambah dan lebih menyakitkan lagi ketika diajak komunikasi, petugasnya malah sembunyi. Dalam hati kecilnya dia sempat bertanya-tanya apa karena dia menjadi peserta BPJS sehingga layanannya malah dipersulit.Sedangkan dikabupaten Ponorogo untuk sementara pada tahun 2017 pengguna BPJS mencapai 515.427 peserta. RSUD Dr. Hardjono sebagai rumah sakit negeri di Ponorogo memberikan pelayanan keperawatan pada pasien peserta BPJS. Dari penelusuran data rekam medik RSUD Dr. Hardjono Ponorogo didapatkan jumlah kunjungan pasien menggunakan kartu BPJS di tahun 2017 pada bulan Januari sampai bulan Oktober berjumlah 9.512 peserta. Sedangkan di ruang rawat inap mawar pada

bulan Januari sampai Oktober berjumlah 320 peserta.

Di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, masih banyak dijumpai kekurangan, sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan keperawatan 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 mutu 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 akan mutu pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat (Ulinuha, 2014 ). Pelayanan RSUD dr Harjono kembali dikeluhkan masyarakat. Kali ini datang dari pasien rawat inap di rumah sakit pelat merah tersebut. Di antaranya permintaan dari pasien yang tidak segera direspon petugas jaga hingga sikap tidak ramah. Pasien mengeluh infus macet dari jam 03.00 perawat tidak merespon keluhan pasien tersebut ( Radar Ponorogo, 2017 ).

Terdapat beberapa indikator kepuasan yang dapat digunakan untuk mengetahui kualitas atau mutu pelayanan yaitu seperti indikator Reliability, Assurance, Tangibles, Empathy, dan Responsiveness (RATER) (Supriyanto & Wulandari, 2011). Selain itu

terdapat model SERVQUAL yang juga dapat menjadi indikator kualitas atau mutu pelayanan (Rose et al., 2011).

Dalam hal pemberian pelayanan keperawatan menjadi faktor yang terpenting untuk tercapainya mutu pelayanan keperawatan, dimana tenaga kesehatan dapat diberikan pelatihan atau pengarahan untuk pemberian asuhan keperawatan dengan baik dan sesuai standar operasional rumah sakit, serta memberikan fasilitas kesehatan yang mendukung untuk tercapainya kepuasan pasien dan meningkatkan pelayanan keperawatan pada rumah sakit. Pelayanan keperawatan dengan mutu baik akan membuat pasien merasa nyaman dan senang ketika di rumah sakit, sehingga dapat mempercepat proses penyembuhan pasien.

Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: “Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Tentang Mutu Pelayanan Keperawatan di Ruang rawat Inap Mawar RSUD Hardjono Ponorogo”.

#### **METODE PENELITIAN**

Desain penelitian dalam penelitian ini adalah deskriptif. Sampel penelitian ini adalah pasien BPJS yang dirawat di ruang rawat inap mawar RSUD Dr.Hardjono Ponorogo sejumlah 48 responden yang sesuai dengan kriteria. Teknik sampling yang di gunakan dalam penelitian ini yaitu *Purposive Sampling*. Pengumpulan data

Karakteristik Responden	Kategori	Frekuensi	(%)
Jenis Kelamin	Laki - Laki	23	48
	Perempuan	25	52
Usia	<25	16	33
	≥25	32	67
Pendidikan	SD	24	50
	SMP	6	12,5
	SMA	16	33,3
	PT	2	4,2
Pekerjaan	Tidak Bekerja	25	52
	Pegawai Swasta	21	44
	TNI	1	2
	PNS	1	2

menggunakan kuisioner skala ordinal yang di modifikasi. Analisa data menggunakan prosentase.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada hasil penelitian dan pembahasan dari pengumpulan data berupa kuisioner yang disebarkan kepada pasien BPJS yang dirawat diruang rawat inap mawar RSUD Dr.Hardjono Ponorogo dengan judul “Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Tentang Mutu Pelayanan Keperawatan “Penelitian di lakukan pada tanggal 23 sampai 27 Juli 2018 dengan menggunakan instrument *kuisioner*. Data umum berupa data demografi yaitu karakteristik dari responden yang meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan, dan pekerjaan. Sedangkan data khususnya menyajikan tabulasi tingkat

kepuasan pasien BPJS tentang mutu pelayanan keperawatan.

Sumber : Data Primer 2018

### A. Data Umum

Tabel 1 Karakteristik Responden di Ruang Rawat Inap Mawar RSUD dr Harjono Ponorogo pada tanggal 23 Juli 2018 – 27 Juli 2018 .

Berdasarkan tabel 1 karakteristik repsonden berdasarkan jenis kelamin didapatkan hasil bahwa sebgaaian besar responden berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak ( 52%. ) atau 25 responden dan hampir setengahnya responden berjenis kelamin laki -laki yaitu sebanyak ( 48% ) atau 23 responden.

Berdasarkan tabel 1 karakteristik responden pada usia didapatkan hasil bahwa sebgaaian besar responden berusia > 25 tahun yaitu ( 67%. ) atau 32 responden dan hampir setengahnya berusia <25 tahun sebanyak ( 33% ) atau 16 responden.

Berdasarkan tabel 1 karakteristik responden pada tingkat pendidikan didapatkan hasil bahwa sebagian responden berpendidikan SD yaitu ( 50% ) atau 24 responden dan sebagian kecil responden menempuh pendidikan di Perguruan tinggi sebanyak ( 4,2% ) atau 2 responden.

Berdasarkan tabel 1 karakteristik responden berdasarkan pekerjaan didapatkan

hasil sebagian besar ( 52%) atau 25 responden memiliki pekerjaan Tidak Bekerja. Dan sebagian kecil responden memiliki pekerjaan sebagai PNS dan TNI masing – masing ( 2% ) atau masing – masing 2 responden.

#### B. Data Khusus

Tabel 2 Distribusi frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien BPJS tentang Mutu Pelayanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap Mawar RSUD Dr.Hardjono Ponorogo pada tanggal 23 Juli 2018 – 27 Juli 2018.

No	Tingkat Kepuasan	Frekuensi	%
1	Puas	25	52
2	Tidak Puas	23	48

*Sumber : Data Primer 2018*

Berdasarkan tabel 2 tingkat kepuasan pasien BPJS tentang mutu pelayanan keperawatan didapatkan bahwa sebagian besar (52%) yakni 25 responden memiliki tingkat kepuasan yang baik dan hampir setengahnya (48%) yakni 23 responden memiliki tingkat kepuasan yang kurang baik.

#### PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan dari 48 responden yang menyatakan puas dengan mutu pelayanan keperawatan sebagian besar (52%) atau 25 responden dan yang menyatakan tidak puas dengan mutu

pelayanan (48%) atau 23 responden. Menurut Kepmenpan Nomor : 63 Tahun 2003 faktor yang mempengaruhi kepuasan yaitu : prosedur pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, dan kewajaran biaya pelayanan. Sedangkan faktor penentu mutu jasa pelayanan keperawatan diantaranya bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. faktor tersebut berpengaruh pada pelayanan keperawatan.

Pada pasien pengguna BPJS di pengaruhi oleh nilai-nilai yang dianut hal ini dibuktikan dengan skor tertinggi pada soal nomor 12 yaitu begitu anda sudah sampai di rumah sakit sebagai pasien rawat inap, segera mendapatkan penanganan. Dengan jawaban SM ( Sangat Memuaskan ) sebanyak 25 responden dari 48 responden dengan total nilai 155. Kepuasan adalah harapan dengan kinerja maksimal yang dapat diterima oleh pelanggan. (Woodruff and Gardial dalam suprianto, 2006). Menurut peneliti kepuasan adalah model kesenjangan antara harapan dengan kinerja aktual sesuai yang diterima pelanggan. Menurut peneliti kesenjangan antara harapan dengan kinerja baik sesuai dengan yang diterima pelanggan.

Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pasien meliputi jenis kelamin,



pendidikan, umur dan pekerjaan. Berdasarkan hasil tabulasi silang antara jenis kelamin dan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan, didapatkan ( 29% ) atau 14 responden dari 25 responden berjenis kelamin perempuan puas terhadap pelayanan. Sedangkan (23%) atau 12 responden dari 23 responden berjenis kelamin laki – laki menyatakan tidak puas terhadap pelayanan keperawatan. Pada pasien pengguna BPJS berdasarkan jenis kelamin ada perbedaan hampir setengahnya pada pasien pengguna BPJS dengan jenis kelamin perempuan mempunyai tingkat kepuasan yang baik . Menurut Schmoll dkk dalam Regia (2011) di temukan perbedaan antara jenis kelamin perempuan dan laki-laki terhadap suatu jasa pelayanan. Sedangkan perempuan cenderung lebih mudah untuk menerima pelayanan keperawatan dibandingkan dengan laki-laki. Sehingga dapat disimpulkan bahwa mengapa perempuan itu bersifat positif karena perempuan tingkat sensitivitasnya lebih rendah jadi dapat di katakan perempuan itu mudah dalam mendapatkan tingkat kepuasan yang positif.

Sesuai hasil tabel 4.2 hasil tabulasi silang antara umur dengan tingkat kepuasan terdapat 16 responden dari 32 responden pada golongan umur  $\geq 25$  tahun puas dengan pelayanan keperawatan. Menurut ( Mardini di kutip dari Nur Mukarromah,2012 )

semakin bertambahnya usia seseorang semakin dewasa dalam menanggapi masalah sehingga usia tua lebih puas terhadap pelayanan yang diberikan. Hal ini sesuai dengan mayoritas jumlah responden yang berada pada usia  $\geq 25$  yang masuk pada usia dewasa akhir dimana usia ini lebih mudah diberikan wawasan karena daya ingat yang masih kuat sehingga ketika di berikan penjelasan pada mudah memahami sehingga menimbulkan tingkat kepuasan pasien positif.

Faktor ditinjau dari umur pasien pengguna BPJS yang tidak puas dengan pelayanan keperawatan adalah usia  $< 25$  tahun. Hasil tabulasi silang pada lampiran 4.2 yang tidak puas dengan pelayanan keperawatan didapatkan usia  $< 25$  tahun yaitu ( 15% )atau 7 responden dari 16 responden. Menurut ( Rahman,2006 )menyatakan bahwa kepuasan berdasarkan usia remaja mempunyai tuntutan dan harapan yang lebih besar di bandingkan umur tua. Menurut Peneliti bahwa usia  $<25$  tahun merupakan usia remaja, merupakan usia produktif yang mempunyai tuntunan dan harapan yang lebih besar terhadap fasilitas pelayanan keperawatan dirumah sakit. Dibandingkan dengan usia  $\geq 25$  tahun merupakan usia dewasa maupun lansia yang matur dan tingkat kematangan lebih baik. semakin bertambah usia maka semakin bijaksana dalam menanggapi permasalahan,

sehingga usia akan merasakan puas terhadap fasilitas pelayanan keperawatan di rumah sakit.

Hasil tabulasi silang antara tingkat pendidikan dan tingkat kepuasan pada lampiran 4.3 didapatkan 13 responden puas dengan pelayanan keperawatan dari pendidikan SD. Menurut Menurut Notoadmojo (2005) semakin rendah tingkat pendidikan maka semakin sulit untuk menerima informasi yang diberikan. hal ini sesuai dengan jumlah responden yang berpendidikan SD yang kurang informasi sehingga menimbulkan tingkat kepuasan yang positif. Berdasarkan hasil lampiran pada tabel 4.3 antara pendidikan dan tingkat kepuasan pasien didapatkan sebagian kecil ( 2% ) atau 1 responden dari 2 responden yang berpendidikan PT tidak puas terhadap layanan keperawatan. Menurut Koentjaraningrat.1997. dikutip Nursalam (2001) pendidikan yang tinggi maka seseorang akan cenderung untuk mendapatkan informasi baik dari orang lain maupun media masa, sehingga semakin banyak pula pengetahuan yang dimiliki. Sebaliknya tingkat pendidikan yang kurang akan menghambat perkembangan dan sikap seseorang terhadap nilai – nilai yang baru diperkenalkan. Menurut peneliti responden yang berpendidikan tinggi maka pengetahuan dan informasi yang dimiliki lebih banyak sehingga akan mendapat informasi dari

orang, berita di media masa maupun media sosial sehingga semakin banyak pengetahuan yang dimiliki tentang kepuasan pelayanan BPJS, maka cenderung mananggapi tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan. Sebaliknya dengan pendidikan yang kurang akan sulit untuk mendapatkan informasi mengenai pelayanan BPJS, sehingga dengan pendidikan yang kurang akan menerima dengan puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Faktor selanjutnya tentang kepuasan pasien ditinjau dari pekerjaan menurut lampiran 4.4 Menunjukkan hasil tabulasi silang pekerjaan dan tingkat kepuasan pelayanan keperawatan didapatkan hasil ( 29%) atau 14 responden dari 25 responden dengan tidak bekerja menyatakan puas terhadap pelayanan keperawatan dan sebagian besar dan ( 2% ) atau 1 responden dari 48 responden. dengan pekerjaan PNS menyatakan tidak puas terhadap pelayanan keperawatan. Menurut Green (1970) dalam M.Tanto (2013) menyimpulkan bahwa masyarakat yang berpenghasilan rendah dan berpendidikan formal yang rendah menimbulkan sikap acuh serta rasa takut yang tidak mendasari. Hal ini sesuai dengan jumlah responden pada pekerjaan yang tidak bekerja dimana yang tidak bekerja akan memiliki pengalaman yang kurang dibandingkan tidak bekerja. Menurut peneliti pasien BPJS yang tidak bekerja

cenderung akan memiliki pengalaman yang kurang pada terhadap pelayanan dalam hal ini adalah pelayanan keperawatan didukung pula sikap pasrah yang berakibat kurang baik terhadap mutu pelayanan keperawatan yang diberikan

Faktor ketidak puasan pasien BPJS dipengaruhi oleh jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan. Berdasarkan lampiran 4.1 jenis kelamin dan tingkat ketidak kepuasan terhadap pelayanan, didapatkan ( 23% ) atau 11 responden dari 23 responden berjenis kelamin laki – laki menyatakan tidak puas terhadap pelayanan keperawatan. Pada pasien pengguna BPJS ada perbedaan hampir setengahnya pada pasien BPJS berjenis kelamin laki – laki memiliki tingkat kepuasan yang kurang baik. Menurut ( Nur Mukarromah,2008 ) jenis kelamin pria kebanyakan lebih mampu melakukan pemecahan masalah daripada wanita, karena pria di tuntut untuk tidak tergantung pada orang lain, sehingga pria lebih menggunakan rasio dalam pemecahan masalah dibutuhkan ketegasan dan rasionalitas dalam menghadapi masalah. Menurut peneliti jenis kelamin pria kebanyakan mampu melakukan pemecahan masalah dari pada wanita, karena pria dituntut untuk mandiri dan tidak tergantung pada orang lain, sehingga pria menggunakan rasio dalam pemecahan masalah dibutuhkan sikap tegas dalam menghadapi masalah.

Hasil tabulasi silang tingkat pendidikan dan tingkat ketidakpuasan pada rlampiran 4.3 didapatkan ( 21% ) atau 10 responden dari 26 responden tidak puas dengan pelayanan keperawatan dari pendidikan SMA. Menurut ( Retnowati,2010 ) tingkat pendidikan secara tidak langsung akan mempengaruhi pengetahuan seseorang, dan berdampak pada pengambilan keputusan terhadap kesehatannya. Menurut peneliti tingkat pendidikan secara tidak langsung akan memepngaruhi pengetahuan yang dimiliki seseorang, dan berdampak pada pengambilan keputusan dalam menangani kesehatannya.

Faktor selanjutnya tentang ketidakpuasan pasien ditinjau dari pekerjaan menurut lampiran 4.4 menunjukkan hasil tabulasi silang pekerjaan dan ketidakpuasan pasien pelayanan keperawatan didapatkan hasil ( 21% ) atau 11 responden dari 21 responden dengan pekerjaan pegawai swasta menyatakan tidak puas terhadap pelayanan keperawatan. ( Menurut Nur Mukarommah, 2012 ) pekerjaan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan karena orang yang bekerja lebih tinggi harapannya dibandingkan dengan orang yang tidak bekerja. Menurut peneliti pekerjaan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan karena orang yang bekerja harapan dan tuntutan

lebih tinggi di bandingkan orang tidak bekerja.

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi tingkat kepuasan pasien tentang mutu pelayanan BPJS didapatkan skor tertinggi pada dimensi keandalan (*Reliabilit*) dengan skor 858 sedangkan pada dimensi terendah jaminan (*Assurance*) dengan skor 429. hal ini berdasarkan teori (Parasuraman 2004) yaitu: *Tangibles* (keadaan yang ada) : Meliputi penampilan / fasilitas fisik, peralatan /perlengkapan. Pegawai dan berbagai materi komunikasi.dan *Assurance* (Kepastian atau jaminan ) Mencangkup pengetahuan dan kemampuan, kesopanan dan sifat yang dapat dipercaya, bebas bahaya, resiko atau keraguan.

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian “ Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Tentang Mutu Pelayanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap Mawar Rumah Sakit Umum Daerah Dr.Hardjono Ponorogo” dapat disimpulkan dari 48 responden mempunyai tingkat kepuasan positif sebanyak (52%) atau 25 responden. Sedangkan 48 responden yang memiliki tingkat kepuasan negatif sebanyak (48%) atau 23 responden mengenai tingkat kepuasan pasien BPJS tentang mutu pelayanan keperawatan.

### Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan diatas, maka peneliti akan memberikan saran khususnya pada Institusi Kesehatan dan Profesi dalam memantau pelayanan keperawatan dan menjaga kebersihan lingkungan supaya pemberian pelayanan kerawatan dan kebersihan dapat terjaga dengan baik. Sehingga mempertahankan apa yang dicapai guna meningkatkan kepuasan pasien disetiap pelayanan sehingga dapat meningkatkan wawasan dan pengetahuannya tentang pelayanan yang diberikan.

### Daftar Pustaka

- Arikunto. 2005. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS).2017. *Komisi IX sesalkan timbulnya permasalahan dalam bpjs*.<http://Bpjs.info> diakses 24 November 2017 pukul 15.07
- Desimawati Wahyu Dian.2013.*Hubungan Layanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Pukesmas Summersari Kabupaten Jember*.diakses pada tanggal 10 Desember 2017.
- Depkes RI. Undang-Undang Tentang Kesehatan Nomor 36 tahun 2009. Jakarta:Depkes RI : 2009
- Easter Carlone Tungkagi, Pondaag Linnie & Wowor Mona.2017. *Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pengguna BPJS Rawat Inap Di Ruang Hana RSU Pancaran Kasih GMIM Manado*. Diakses tanggal 31 November 2017.

- Khoiri Nur Ahmad & Hermastutik Kiki.  
2014. *Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna Kartu BPJS Kesehatan di Puskesmas Mojowarno Kabupaten Jombang*. Diakses pada tanggal 2 November 2017. Dari
- Nursalam.2015. *Manajemen Keperawatan*. Jakarta : Salemba Medika
- Parasuraman,A.,Valarie A. Zeithaml and ArvindMalhora ( 2005 ), “E-S-QUAL:Multiple-Item Scale for Assesing Electronic Service Quality,”*Journal Of Service Research*.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomer 28 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pelaksanaan Progam Jaminan Kesehatan Nasional
- Pohan, Imbalo S. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*, EGC, Jakarta
- Pramita Sari Mahardika.2016. *Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Di Ruang Flamboyan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Hardjono Ponorogo*.Diakses pada tanggal 6 April 2016
- Radar Ponorogo *Khasus BPJS Pelayanan Keperawatan di RSUD Hardjono Ponorogo*.Diakses pada tanggal 3 November 2017
- WHO . 2010. *Adherence To Long-Term Theraphies Evidence For Action, From whqlibdoc WHO. Int/publication 2010* diakses 3November 2017

# TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS TENTANG MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DI RUANG RAWAT INAP MAWAR RSUD Dr. HARDJONO PONOROGO

---

## ORIGINALITY REPORT

---

16%

SIMILARITY INDEX

11%

INTERNET SOURCES

6%

PUBLICATIONS

4%

STUDENT PAPERS

---

## MATCH ALL SOURCES (ONLY SELECTED SOURCE PRINTED)

---

1%

★ Jek Amidos Pardede, Masri Saragih, Marthalena Simamora. "Tipe Kepribadian Berhubungan dengan Perilaku Caring Perawat", Jurnal Keperawatan Silampari, 2020

Publication

---

Exclude quotes Off

Exclude bibliography On

Exclude matches < 1%