



Hubungan Antara Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap Terhadap Mutu Layanan Keperawatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Salatiga

David Nakka Gasong¹, Venti Agustina², Clara Valentina³

¹ Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Kristen Satya Wacana, Indonesia

INFORMASI

Korespondensi:
david.gasong@uksw.edu



Keywords:
Service Quality and Patient Satisfaction

ABSTRACT

Patients frequently express dissatisfaction with the time, availability of inpatient rooms, care, and nurse services provided to BPJS patients because they fall short of their expectations. Location for analyzing the association between the Salatiga Regional General Hospital's inpatient room's nursing services quality and BPJS patient satisfaction.

Descriptive correlation research design cross sectional is the methodology employed. The population of this study, which was carried out in August 2022, included inpatient BPJS patients. 100 participants made up the sample, which was drawn using the accidental sampling technique. Patients were given questionnaires to complete, which were used to collect data. The information was then processed and analyzed using the Spearman Rank.

According to the study's findings, up to 78 (78%) respondents indicated they were very satisfied with the nursing services received, and up to 68 (68%) respondents felt the same. The correlation coefficient value of 0.875 indicates that there is a very strong association between service quality and patient satisfaction. Pvalue = 0.001 0.05 (P) indicates that this relationship is significant.

The level of satisfaction of BPJS patients receiving inpatient care at Salatiga Regional General Hospital is correlated with the caliber of nursing services provided. The amount of patient satisfaction rises in direct proportion to service quality.

PENDAHULUAN

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah lembaga pemerintah yang bertanggung jawab menyelenggarakan program jaminan kesehatan. Asuransi kesehatan adalah cara untuk melindungi diri anda dan keluarga dari gangguan kesehatan dengan mendapatkan perawatan medis dan bantuan keuangan jika anda membutuhkannya. Pratama dan Farina (2021).

Badan penyelenggaraan jaminan sosial (BPJS) juga merupakan badan hukum publik yang berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan bagi seluruh masyarakat Indonesia, peserta BPJS terdiri dari peserta bantuan iuran (PBI) dan golongan non PBI. Adapun tujuan dari BPJS untuk mewujudkan terselenggaranya pemberian jaminan kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap peserta atau setiap anggota keluarga. Berdasarkan prinsip penyelenggaraan sistem jaminan social nasional diantaranya: gotong-royong, nirbala, kehati-hatian, akuntabilitas, dan keterbukaan.

Dalam menjalankan program layanan kesehatan BPJS bekerjasama dengan berbagai fasilitas kesehatan diantaranya: posyandu, puskesmas, klinik, dan rumah sakit untuk membantu pelayanan kesehatan masyarakat. Rumah sakit merupakan salah satu sarana kesehatan dimana tempat melakukan penyelenggaraan upaya kesehatan. Rumah sakit merupakan bagian dari sumber daya kesehatan yang sangat diperlukan dalam mendukung penyelenggaraan upaya kesehatan, dalam hal ini pasienlah yang mendapatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien BPJS terhadap mutu pelayanan perawat di rumah sakit. Meningkatkan harapan pasien mengenai kualitas pelayanan yang diberikan telah merealisasikan perawatan kesehatan penyedia layanan dapat mengidentifikasi faktor apa saja yang menentukan dan yang diperlukan untuk meningkatnya layanan seperti yang paling banyak dikeluhkan pasien yaitu waktu dan biaya (Pardade, dkk. 2016).

Pratama dan Farina (2021) Kesehatan merupakan kebutuhan pokok manusia tanpa hidup sehat maka manusia akan mengalami sakit, sehingga tidak dapat melakukan aktivitas sehari-hari dengan baik. Orang sakit meminta tolong dari tenaga kesehatan dan tenaga kesehatan akan memberikan layanan kepada yang sakit. Tingginya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan keperawatan, maka akan muncul persaingan pada banyak sektor yang menuntut perawat untuk mampu bersaing dengan memberikan jasa layanan

yang bermutu khususnya layanan keperawatan yang dilakukan di ruang rawat inap (Easter, dkk 2017). Akan tetapi praktek yang dilakukan perawat di lapangan banyak ditemukan pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit maupun standar keperawatan. Hal ini dapat dilihat dari kasus yang melibatkan tenaga keperawatan seperti kurangnya kepuasan pasien pada layanan keperawatan karena dianggap pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan atau keinginan pasien.

Kepuasan pasien dapat dilihat dari mutu pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan. Jika pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan maka kualitas mutu pelayanan yang diberikan sangat baik, dan jika pasien merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan, maka kualitas mutu layanan yang diberikan tenaga kesehatan kurang baik. Berdasarkan pengamatan dari beberapa literature didapatkan bahwa banyak keluhan pasien BPJS terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Masalah yang dikeluhkan pasien antara lain asuhan keperawatan yang diberikan dan pengobatan yang diberikan tidak semuanya diberikan secara gratis dan pelayanan perawat yang cenderung tidak memenuhi kepuasan pasien peserta BPJS (Khoiri dan Hermastutik, 2014). Masalah lain yang sering terjadi juga yaitu dimana pasien peserta BPJS merasa ditelantarkan oleh rumah sakit tertentu dan kurangnya daya tanggap perawat dan dokter (Imanuddin & Normaingrum, 2021). Menurut Wulandari (2015) faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien diantaranya sebagai berikut kemudahan pelayanan yang diberikan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas dalam memberikan pelayanan, kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan, tanggung jawab petugas, keahlian atau kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, kecepatan petugas memberikan layanan kepada pasien, kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan, biaya layanan yang wajar, kepastian jadwal pelayannya yang diberikan.

Pelayanan kesehatan yang diberikan tidak sesuai dengan kepuasan ataupun keinginan, diharapkan menjadi masukan bagi organisasi layanan kesehatan salah satunya rumah sakit, supaya dapat memenuhi kepuasan pasien. Apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh oleh pasien pada suatu fasilitas layanan kesehatan sesuai dengan keinginan pasien, maka pasien akan merasa puas dan akan selalu datang berobat ke fasilitas pelayanan kesehatan tersebut. Pasien akan selalu mencari pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan yang kinerja pelayannya dapat memenuhi

kepuasan pasien dan tidak mengecewakan pasien (Adam, 2017). Menurut Siswati (2015) menyatakan bahwa perawat juga harus dapat memelihara mutu pelayanan keperawatan yang tinggi dengan cara yang profesional dalam menerapkan pengetahuan serta keterampilan keperawatan sesuai kebutuhan pasien.

Demikian juga dengan RSUD Salatiga yang diambil untuk menjadi tempat penelitian dikarenakan Rumah Sakit Umum Daerah Salatiga ini sudah bekerja sama dengan BPJS Kesehatan, selain bekerjasama dengan BPJS Kesehatan RSUD Salatiga merupakan salah satu rumah sakit tipe B yang menerima rujukan dari setiap fasilitas kesehatan yang ada di Salatiga.

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai hubungan antara mutu layanan dengan kepuasan pasien pengguna BPJS di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Salatiga. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis hubungan antara mutu layanan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Salatiga.

METODE

Jenis penelitian ini adalah *deskriptif korelasional* dengan rancangan *cross sectional*, penelitian ini dilakukan pada 1 - 31 Agustus 2022. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh pasien BPJS yang rawat inap di ruang Flamboyan I dan III pada Rumah Sakit Umum Daerah Salatiga. Sampel dalam penelitian diambil menggunakan teknik *accidental sampling*, sampel pada penelitian ini berjumlah 100 responden yang sudah memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi. Pengambilan data menggunakan kuisisioner yang dibagikan ke responden pengguna BPJS di tiap-tiap ruangan, responden diminta untuk mengisi sendiri kuisisioner yang diberikan. Kuisisioner yang digunakan yaitu mengenai layanan keperawatan dan kepuasan pasien yang diadaptasi dari Wulandari (2015). Pengolahan data dilakukan dengan dengan tiga langkah yaitu *koding*, *editing*, dan *tabulasi*. Analisa data yang dilakukan meliputi analisa univariat untuk menghasilkan distribusi frekuensi berdasarkan presentase dari tiap-tiap karakteristik variabel dan analisa bivariat digunakan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan kedua variabel dan seberapa kuat tingkat hubungan kedua variabel dengan uji korelasi *spearman rank*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Berkut adalah hasil penelitian yang dilakukan di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Salatiga. Data diperoleh dengan memberikan kuisisioner kepada 100 orang responden yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi.

Table 1. Karakteristik responden pasien BPJS rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Salatiga

Usia	f	%
17 – 27 Tahun	29	29
28 – 38 Tahun	13	13
39 – 49 Tahun	21	21
50 – 65 Tahun	23	23
>65 Tahun	14	14
Jenis Kelamin		
Laki-laki	31	31
Perempuan	69	69
Pendidikan		
Tidak sekolah	4	4
SD	17	17
SLTP	16	16
SLTA	41	41
Diploma	9	9
Sarjana	12	12
Megister	1	1
Pekerjaan		
Tidak bekerja	15	15
Swasta	23	23
IRT	16	16
PNS/TNI/POLRI	2	2
Petani	2	2
Lain-lain	42	42

Berdasarkan hasil data pada tabel 1 menunjukkan bahwa usia terbanyak yaitu 17 – 27 tahun sebanyak 29 (29%) responden sedangkan kelompok usia yang sedikit adalah rentang usia 28 -38 tahun sebanyak 13 (13%) responden. Jenis kelamin terbanyak yaitu perempuan 69 (69%) responden, sedangkan laki-laki sebanyak 31 (31%) responden. Pendidikan responden yang terbanyak yaitu SLTA 41 (41%) responden dan yang sedikit Megister sebanyak 1 (1%) responden. Pekerjaan terbanyak yaitu lain-lain 42 (42%) responden, sedangkan yang paling sedikit yaitu PNS/TNI/POLRI 2 (2%) dan Petani 2 (2%) responden.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Mutu Layanan Keperawatan di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Salatiga

Mutu Layanan Keperawatan	f	%
Kurang baik	10	10
Cukup baik	78	78
Baik	12	12
Total	100	100

Berdasarkan hasil yang didapatkan pada tabel 2 yaitu mengenai mutu layanan keperawatan di Rumah Sakit Umum Daerah Salatiga didapatkan kategori jawaban terbanyak yaitu cukup baik 78 (78%) responden, sedangkan kategori jawaban yang paling sedikit yaitu kurang baik sebanyak 10 (10%) responden.

Tabel 3. Distribusi Kepuasan Pasien BPJS di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Salatiga

Kepuasan Pasien	f	%
Kurang puas	15	15
Cukup puas	68	68
Puas	17	17
Total	100	100

Berdasarkan hasil yang didapatkan pada tabel 3 mengenai kepuasan pasien BPJS di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Salatiga didapatkan kategori jawaban terbanyak yaitu cukup puas sebanyak 68 (68%) responden, dan kategori sedikit yaitu kurang puas sebanyak 15 (15%) responden.

Tabel 4. Tabulasi Silang Antara Hubungan Mutu Layanan Keperawatan dan Kepuasan Pasien BPJS di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Salatiga

Mutu Layanan Keperawatan	Kepuasan Pasien						Total
	Kurang		Cukup		Baik		
	N	%	N	%	N	%	
Kurang	8	8	2	2	0	0	10 (10%)
Cukup	7	7	61	61	10	10	78 (78%)
Baik	0	0	5	5	7	7	12 (12%)
Total	15	15	68	68	17	17	100(100%)

Berdasarkan tabel 4 diatas menunjukkan bahwa dari 100 responden memilih mutu layanan keperawatan dengan kategori kurang baik sebanyak 10 responden (10%) dengan kepuasan pasien kurang sebanyak 15 responden (15%), responden menjawab layanan keperawatan dengan kategori cukup baik sebanyak 78 responden dengan kepuasan pasien cukup sebanyak 68

responden (68%), dan responden menjawab dengan kategori baik pada layanan keperawatan sebanyak 12 orang (12%) dengan kepuasan pasien puas sebanyak 17 orang (17%).

Tabel 5. Hasil Uji Korelasi Rank Sparmen Mutu Layanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien BPJS di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Salatiga

Variablel	N	r	P _{value}
Mutu Layanan Keperawatan dan Tingkat Kepuasan Pasien	100	0,875	0,001

Berdasarkan tabel 5 di atas menunjukkan hasil uji statistik korelasi *rank sparmen* yang didapatkan nilai sig. (2-tailed) dengan nilai *p* (*p value*) 0,001 nilai yang diperoleh kurang dari $\alpha 0,05$ ($p < 0,05$) yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas layanan keperawatan dan kepuasan pasien BPJS rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Salatiga. Untuk kekuatan hubungan menurut tabel diatas adalah sangat kuat dilihat dari nilai $r = 0,875$ dan memiliki arah hubungan yang positif.

PEMBAHASAN

Mutu Pelayanna Keperawatan

Berdasarkan hasil penelitian sebagian besar responden menjawab mutu layanan keperawatan cukup puas sebanyak 78 (78%) responden. Hal ini dikarenakan sikap perawat yang masih kurang dalam menanggapi keluhan pasien sehingga pasien merasakan layanan yang diberikan cukup, dapat dikategorikan layanan keperawatan di Rumah Sakit Umum Daerah Salatiga cukup. Sebagian responden juga menjawab kurang baik pada pelayanan perawat yang diberikan yaitu sebanyak 10 (10%) responden, hal ini disebabkan karena pasien merasa bahwa perawat kurang tanggap dalam melayani mereka selama di ruang rawat inap sehingga mereka merasa kurang akan pelayanan yang diberikan perawat. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Frida dan Putri, 2019) dimana perawat kurang tanggap dalam melakukan pelayanan, kurangnya perawat dalam menyampaikan informasi mengenai kondisi pasien dan lamanya penanganan terhadap keluhan setiap pasien. Berdasrkan penelitian yang dilakukan oleh (Fadilah dan Yusianto, 2019) yang menyatakan bahwa pasien akan memberikan apresiai yang tinggi kepada perawat ketika perawat memberikan bantuan kepada pasien ketika pasien membutuhkan dan perawat segera menuju ruangan pasien untuk memberikan kebutuhan pasien.

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan sebanyak 12 (12%) responden menjawab baik terhadap layanan keperawatan di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Salatiga hal ini dikarenakan pasien sudah merasa layanan yang diberikan oleh perawat sudah sesuai dengan kebutuhan dan harapan mereka. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Natawirarindry, dkk. 2022) di Rumah Sakit Umum Elim Rantepao yang membuktikan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pasien yaitu kemampuan perawat dalam memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan kepada pasien dengan berupaya memahami apa yang diinginkan pasien. Menurut Soedargo (2019) suatu pelayanan yang mampu memberikan pengertian serta memiliki waktu yang baik bagi pasien maka akan memberikan perasaan puas terhadap pasien, serta pasien akan memberikan apresiasi kepada perawat. Begitu halnya sama dengan penelitian yang dilakukan oleh (Gasong, Dese, dan Kaluasa. 2022) yang menyatakan bahwa sebagian pasien menyatakan pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan pasien seperti kebersihan, kenyamanan ruang inap, serta fasilitas yang terdapat di ruang inap sudah memadai.

Pasli dan Pattan (2021) berasumsi bahwa mutu pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien, dikarenakan menurut pasien rumah sakit yang bermutu dalam layanan kesehatan dapat dijadikan faktor untuk memilih rumah sakit yang berkualitas dan juga dapat dipercaya. Sedangkan, bagi rumah sakit dituntut untuk semakin teliti dan hati-hati memberikan pelayanan kesehatan. Jika mutu yang diberikan lebih dari yang diharapkan pasien atau sama maka layanan keperawatan dapat dikatakan bermutu atau berkualitas. Menurut peneliti semakin baik layanan yang diberikan perawat kepada pasien maka pasien akan semakin puas dengan kinerja yang diberikan perawat, sehingga pasien kemungkinan akan kembali ke rumah sakit itu lagi untuk melakukan layanan keperawatan.

Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian sebanyak 68 (68%) responden menjawab cukup puas terhadap layanan keperawatan, hal ini disebabkan kemungkinan besar pasien merasakan pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya maksimal sehingga pasien hanya merasakan cukup, dapat dikatakan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Salatiga dikategorikan cukup. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Aminilia dan Widodo. 2018)

di Rumah Sakit Khusus Daerah Duren Sawit Jakarta, yang menyatakan bahwa menurut pasien perawat sudah handal dalam melayani pasien tetapi kehandalan perawat tersebut tidak diterapkan sepenuhnya, sehingga pasien hanya merasakan cukup puas terhadap layanan yang diberikan. Pasien juga tidak setuju mengenai pernyataan bahwa tenaga medis dan petugas lainnya membantu jika ada permasalahan pasien, tenaga medis tidak membantu sampai permasalahan tersebut selesai. Permasalahan tersebut tidak ditanggapi dengan ramah atau sopan terkadang perawat menanggapi dengan seadanya dan dengan wajah yang datar. Menurut Pohan dan Imbalon (2018) menyatakan bahwa kepuasan pasien apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya.

Hasil penelitian yang menyatakan pasien kurang puas terhadap layanan keperawatan di Rumah Sakit Umum Daerah Salatiga sebanyak 15 (15%) responden hal ini disebabkan bahwa pasien belum merasakan puas akan layanan yang diberikan oleh perawat, serta perawat tidak memenuhi kebutuhan pasien. Sama halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh (Murtiana, dkk. 2016) yang menyatakan bahwa dari hasil penelitiannya dimana pelayanan keperawatan adalah perawat kurang ramah dan sopan kepada pasien, dan kurang tanggap dalam menangani keluhan pasien serta sulit diajak berkomunikasi. Hal ini terjadi karena perawat berhadapan langsung dengan pasien selama 24 jam, sehingga pasien lebih mudah untuk menilai sikap dari perawat dalam melakukan pelayanan keperawatan. Menurut Triwibowo (2013) faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien berupa kesesuaian pelayanan antara harapan dan kenyataan yang berpatokan kepada fasilitas layanan kesehatan yang bersih atau memadai. Perilaku perawat yang sopan selama memberikan pelayanan, kondisi lingkungan yang memberikan kenyamanan bagi pasien selama menjalankan pengobatan, biaya berobat terjangkau dan adanya komunikasi yang efektif antara perawat dan pasien dalam proses pemecahan masalah yang dialami pasien atau penyembuhan pasien.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Salatiga didapatkan 17 (17%) responden menjawab puas terhadap layanan yang diberikan, hal ini disebabkan pasien sudah merasakan kebutuhan dan harapan mereka sudah terpenuhi. Perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Salatiga sudah memberikan layanan yang baik kepada pasien, sehingga pasien merasa puas terhadap kinerja perawat. Selaras dengan penelitian

Layli (2022) yang menyatakan bahwa pasien merasa puas dengan aspek daya tanggap, dengan ketanggapan dalam memberikan layanan keperawatan terhadap pasien, dimana penyedia jasa pelayanan kesehatan harus mampu menanggapi setiap keluhan dari pasien. Hal ini juga didukung oleh teori Triwibowo (2014) beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, meliputi kemampuan petugas pelayanan, yaitu keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien. Kecepatan pelayanan yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku perawat dalam memberikan layanan kepada masyarakat secara sopan, ramah, membina hubungan saling percaya, dan saling menghormati. Menurut (Sesrianty, dkk. 2019) yang menyatakan tingkat kepuasan konsumen atas suatu pelayanan dapat diukur dengan membandingkan setiap harapan yang diinginkan dengan kualitas pelayanan yang diterima. Jika seorang konsumen mengharapkan suatu pelayanan yang diterima lebih tinggi dari yang diharapkan, maka konsumen tersebut sapat dikatakan sangat puas. Menurut peneliti pasien akan merasa puas dengan pelayanan perawat jika perawat sudah memenuhi kebutuhan pasien dan mencapai harapan pasien mengenai layanan keperawatan.

Hubungan Mutu Layanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Salatiga

Berdasarkan hasil analisis penelitian yang didapatkan dengan uji statistik *rank spearman* didapatkan nilai signifikansi $P_{value} = 0.001$ ($p < \alpha$) diartikan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara mutu layanan keperawatan dan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Salatiga, sedangkan kekuatan hubungan termasuk kategori sangat kuat ditunjukkan dengan nilai *correlation coefficient* sebesar 0,875. Angka koefisien korelasi bernilai positif sehingga kedua variabel tersebut bersifat searah dengan demikian dapat diartikan bahwa jika mutu layanan keperawatan meningkat maka kepuasan pasien juga akan semakin meningkat. Begitupula sebaliknya, jika mutu pelayanan rendah maka akan semakin rendah tingkat kepuasan pasien. Hal ini didukung juga oleh penelitian yang dilakukan Yuliani dan Wardana (2019) yang menunjukkan hasil korelasi yang sangat kuat ditunjukkan dengan nilai $r = 0,797$ dengan tingkat kekuatan positif. Hal ini juga serupa dengan penelitian yang dilakukan oleh (Muntiaha, dkk. 2018) di Rumah Sakit Budi Mulia Kota Bitung yang

menunjukkan adanya hubungan mutu jasa pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien dengan nilai p *value* 0,002 ($P < \alpha$), dengan tingkat kekuatan hubungan kedua variabel dikategorikan cukup erat dengan $r = 0,315$ dengan angka koefisien positif. Hal serupa juga dapat ditemukan pada penelitian Fitriani (2020) di Rumah Sakit Baptis Batu yang menunjukkan hasil penelitiannya terdapat hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien, serta memiliki tingkat hubungan yang sangat kuat.

Mutu pelayanan kesehatan merupakan tingkat kinerja yang setinggi-tingginya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan yang berkualitas adalah ketaatan terhadap standar pelayanan yang ditetapkan oleh organisasi profesi. Dengan menyesuaikan potensi sumber daya yang ada secara aman dan efisien, dengan tetap memperhatikan keterbatasan kemampuan pemerintah dan kebutuhan masyarakat konsumen, kita dapat menciptakan sistem yang adil dan efektif (Anggraini, dkk. 2021).

Menurut Fitriani (2020) yang menyatakan bahwa kualitas layanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pasien. Semakin tinggi layanan keperawatan yang diberikan, maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Begitupun sebaliknya, jika semakin rendah layanan keperawatan maka akan semakin rendah juga tingkat kepuasan pasien. Rumah sakit berperan sebagai penyedia layanan yang kompleks tentunya menjadi harapan besar agar dapat meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Menurut peneliti bahwa mutu layanan keperawatan dan tingkat kepuasan pasien memiliki hubungan dikarenakan jika layanan keperawatan yang diberikan kepada pasien baik, maka pasien juga akan merasa puas terhadap layanan perawat. Begitupula dengan rumah sakit diminta untuk memberikan layanan keperawatan yang terbaik kepada pasien, sehingga pasien dapat berkunjung kembali ke rumah sakit untuk memanfaatkan fasilitas kesehatan yang ada di rumah sakit, hal ini menunjukkan bahwa pasien merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh rumah sakit. Kepuasan pasien berhubungan dengan pemasaran rumah sakit, pasien yang merasa puas akan memberitahu keluarga atau teman. Oleh karena itu, kesadaran untuk meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Umum Daerah Salatiga agar dapat memberikan kepuasan kepada pasien.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasana yang di dapatkan menunjukkan sebagian besar responden menyatakan mutu layanan keperawatan dengan kategori cukup dan sebagian besar responden juga menyatakan tingkat kepuasan pasien dengan kategori cukup . Terdapat hubungan yang signifikan antara mutu layanan keperawatan dan tingkat kepuasan pasien BPJS di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Salatiga, dengan tingkat hubungan yang sangat kuat dengan arah hubungan positif.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, peneliti memberikan saran agar layanan keperawatan yang diberikan kepada pasien BPJS di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Salatiga dapat ditingkatkan lagi sehingga pasien merasa puas dengan kinerja yang diberikan perawat. Perawat juga harus tanggap dalam menangani keluhan pasien. Rumah sakit dapat membuat program survey mengenai kepuasan pasien, sehingga dapat mengevaluasi kinerja perawat dalam memberikan layanan keperawatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adam, B, 2017, 'Harapan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan (Studi Kualitatif Di Puskesmas Tena Teke, Kecamatan Wewewa Selatan, Kabupaten Sumba Barat Daya, Propinsi Nusa Tenggara Timur Tahun 2017)'. Diakses pada 14 Februari 2022 pukul 08.40 dari <https://www.researchgate.net/publication/348414209>
- Anggriani, R, Ernawati, & Nurfianti, A, 2021, ' Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit : Literature Review'
- Fadilah, A & Yusianto, W, 2019, 'Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Bedah Di RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus'. *Jurnal Keperawatan dan Kesehatan Masyarakat*, vol. 8, no. 1, hh. 35-44.
- Fitriani, D. W, 2020, 'Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS. *Jurnal Ilmiah Media Husada*', vol. 9, no. 2, hh. 105-112.
- Frida, E.M & Putri, H, 2019, 'Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap DI Rumah Sakit Umum Herna Medan', *Jurnal Darma Agung Husada*, vol. 6. no. 2, 117-123
- Imanuddin, B., & Normaningrum, D. I, 2021, 'Hubungan Asuhan Keperawatan Pelayanan BPJS Dan Pelayanan Umum Terhadap Kepuasan Pasien', *Nusantara Hasana Journal*, vol. 1, no. 4, hh. 158-164
- Khoiri, A. N., & Hermastutik, K, 2014, 'Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna Kartu BPJS Kesehatan di Puskesmas Mojowarno Kabupaten Jombang', *Jurnal Metabolisme*, vol. 3, no. 2, hh. 1-6
- Layli, R, 2022, 'Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuaan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit : Literature Review', *Jurnal Pendidikan Tambusai*, vol. 6, no. 2, hh. 46-52
- Muntiaha, C, R, Kolibu, F, K, & Wowor, R, 2018, 'Hubungan Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Ruang Rawat Inap Di Rumah Sakit Budi Mulia Kota Bitung', *Kemas*, vol. 7, no. 3, hh. 1-9
- Murtiana, E, Majid, & Jufri, N,N, 2016, 'Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Kepada Kepuasan Pasien BPJS di RSUD Kota Kendari Tahun 2016', (Doctoral dissertation, Haluolelo university)
- Natawirandry, C, Gasong, D, N & Feirenz, A D, 2022, 'Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Kinerja Perawat Selama Masa Pandemi COVID-19 Di Rumah Sakit Umum Elim Rantepao, Kabupaten Toraja, Sulawesi Selatan', *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*, vol. 7, no. 1, hh. 241-250
- Pardade, C. S., Suryawati, C & Wigati, P. A, 2016, 'Analisi Perbedaan Persepsi Pasien Peserta BPJS Terhadap Penilaian Mutu Pelayanan Di Puskesmas Kedungmundu Kota Semarang Tahun 2016', *Jurnal Kesehatan Masyarakat (UNDIP)*, vol. 4, no. 4, hh. 23-31
- Pasilli, A & Pattan, A, A, 2021, 'Hubungan Mutu Pleayanan Kesehatan dengan Kepuasan PAsien di Rumah Sakit Fatima Makale di Era *New Normal* , *Jurnal Keperawatan Florence Nightingale (JKNF)*, vol. 4, no. 1, hh. 14-19
- Pohan, & Imbalon, S. 2018, *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Penerbit Buku Kedokteran EGC. Jakarta.
- Pratama, Y. D., & Farina, T, 2021, 'Perlindungan Hukum Terhadap Pasien BPJS Kesehatan Dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan di RSUD Dr. Doris Sylvanus Palangaka Raya', *Journal of Environment and Management*, vol. 2, no. 2, hh. 191-199
- Purwanti, S, Prastiwi, S, & Rosdiana, Y, 2017, 'Hubungan Pelayanan Perawat Dengan Kepuasan

- Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Wisata Dau Malang'. *Nursing Ners*, vol. 2, no. 2, hh. 688-699
- Sesrianty, V, Macmud, R, & Yeni, F, 2019, 'Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan', *Jurnal Kesehatan Perintis (Perintis's Helath Journal)*, vol. 6, no. 2, hh. 116-126
- Soedargo, B, P, 2019, 'Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta BPJS Kesehatan di RS Melania Bogor', *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, vol. 7, no. 3, hh. 295-302
- Triwibowo, C. 2013. Manajemen Pelayanan Keperawatan Di Rumah Sakit
- Triwibowo, C. 2014. Etika dan Hukum Kesehatan
- Wulandari, N, 2015, 'Hubungan Layanna Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Daerah (RSUD) Ungaran Kabupaten Semarang'. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*
- Yuliani & Wardana, 2019, 'Korelasi Mutu Pelyanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Tentara dr. Soedjono Magelang', *E-Societes*, vol. 8, no. 2