Dunia Keperawatan: Jurnal Keperawatan dan Kesehatan @ JDK 2020
DOI: 10.20527/dk.v8i1.5869 eISSN: 2541–5980; pISSN: 2337-8212
Received Januari 2019; Accepted Maret 2020

# Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Umum dengan Pasien BPJS berdasarkan Mutu Pelayanan Keperawatan

**Ariany Dhesi Puspitasari, Endang Pertiwiwati, Ichsan Rizany**

Program Studi Ilmu Keperawatan, Fakultas Kedokteran, Universitas Lambung Mangkurat

Email Korespondensi: arianydhesips@gmail.com

## Abstrak

Pelayanan keperawatan yang masih kurang akan menyebabkan ketidakpuasan pasien dan menimbulkan berbagai keluhan. Semakin banyak keluhan maka kepuasan pasien selama dirawat di suatu rumah sakit semakin menurun. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis perbedaan kepuasan pasien umum dengan pasien BPJS terhadap pelayanan perawatan di instalasi rawat inap Ratu Zalecha Martapura. PeneIitian ini menggunakan deskriptif anaIitik dengan metode pendekatan *cross sectionaI*. Teknik pengambilan sampeI yang digunakan dalam peneIitian ini adalah *quota sampIing.* Dengan 60 sampel yang terdiri 30 pasien umum dan 30 pasien BPJS. Kuesioner yang digunakan kombinasi dari peneliti dan dari kuesioner NSNS Kemenkes-JICA, yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya dengan nilai validitas 0,443-0,098 dan reliabilitas r=0,650, dengan aspek *tangible, reability, responsiveness, assurance, emphaty*. Analisis penelitian ini mengunakan uji *mc nemar's test*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada 90% pasien umum merasa kurang puas sedangkan 97% pasien BPJS merasa kurang puas. dengan hasil analisis di dapatkan *p* value>α (0,50>0,05), maka tidak ada perbedaan yang signifikan antara kepuasan pasien umum dengan pasien BPJS berdasarkan mutu pelayanan keperawatan. Tingkat kepuasan pasien yang masih kurang dirasakan oleh pasien maka diharapkan untuk meningkatkan dalam pelayanan keperawatan yang baik agar dapat memberikan kualitas pelayanan yang optimal terhadap pasien. Kesimpulanya adalah tidak terdapat perbedaan kepuasan pasien umum dengan pasien BPJS di instalasi rawat inap RSUD Ratu Zalecha Martapura. Saran dari penelitian ini perawat perlu memperhatikan aspek-aspek mutu pelayanan keperawatan yang sudah ditentukan agar pasien yang ingin dirawat dengan perawat tertentu tetap merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

**Kata-kata kunci**: pasien umum, pasien BPJS, tingkat kepuasan.

***Abstract***

*Nursing services that are still lacking will cause patient dissatisfaction and cause various complaints. The more complaints, the patient satisfaction during treatment in a hospital decreases. The purpose of this study was to analyze differences in general patient satisfaction with BPJS patients for care services at the Ratu Zalecha Martapura inpatient installation. This research uses descriptive analysis with cross section analysis approach. The sampling technique used in this study is the quota sample. With 60 samples consisting of 30 general patients and 30 BPJS patients. The questionnaire used was a combination of researchers and from the NSNS Ministry of Health-JICA questionnaire, which had been tested for validity and reliability with a validity value of 0.443-0.098 and reliability r = 0.650, with aspects of tangibility, reliability, responsiveness, assurance, empathy. The analysis of this study used the Mc Nemars test. The results showed that in 90% of general patients were less satisfied while 97% of BPJS patients were less satisfied. with the analysis results obtained p value> α (0.50> 0.05), then the decision is Ho accepted, which means there is no significant difference between general patient satisfaction with BPJS patients based on the quality of nursing services. The level of patient satisfaction that is still not felt by patients is expected to improve in good nursing services in order to provide optimal quality of service to patients. Conclusions was that there was no difference in general patient satisfaction with BPJS patients in the inpatient installation at Ratu Zalecha Martapura Regional Hospital. Suggestions from this study nurses need to pay attention to aspects of the quality of nursing services that have been determined so that patients who want to be treated with certain nurses remain satisfied with the services provided.*

***Keywords :*** *general patients, BPJS patients, satisfaction.*

**Cite this as** : Puspitasari AD, Pertiwiwati E, Rizany I. Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Umum dengan Pasien BPJS berdasarkan Mutu Pelayanan Keperawatan. Dunia Keperawatan. 2020;8(1): 93-100

## PENDAHULUAN

Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil sebuah produk dengan apa yang diharapkannya (1). Rumah sakit memiliki standar pelayanan minimal dengan beberapa indikator dan salah satunya adalah kepuasan pasien harus minimal 90% (2). Survei kepuasan pasien penting karena dapat mengetahui kemauan atau keinginan pasien dan perlu dilakukan bersamaan dengan pengukuran dimensi mutu pelayanan kesehatan yang lain dengan tujuan meningkatkan mutu pelayanan (3).

Kepuasan pasien baik berarti telah terpenuhinya keperluan yang didapat dari pengalaman melaksanakan kegiatan, pekerjaan atau mendapat sesuatu sesuai keperluan yang diinginkan (3). Ketidakpuasan pasien mempunyai efek berupa hilangnya kepercayaan pasien pada perawat dan adanya keluhan atau tuntutan pasien pada suatu Rumah Sakit (4). Banyaknya ketidakpuasan pasien timbul karena apa yang menjadi kebutuhan, keinginan, dan harapan yang diinginkan tidak terpenuhi. Kepuasan pasien dapat dinilai dari beberapa aspek yang meliputi: *tangibles* (bukti langsung), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati) (5).

Pelayanan keperawatan adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik di pusat, maupun di daerah, dalam bentuk barang maupun jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai peraturan UU yang berlaku tentang pedoman tatalaksana pelayanan umum (6). Pelayanan memiliki metode pembayaran salah satunya yaitu dengan menjadi pasien umum tanpa ada jaminan apapun dan menjadi peserta jaminan BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia. Tujuan diberlakukannya program jaminan kesehatan nasional ini adalah untuk memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat yang layak yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah. Manfaat jaminan kesehatan yang bisa diperoleh dari sistem ini adalah bersifat antara pelayanan seseorang yang mencakup dari pada pelayanan preventif, kuratif dan rehabilitatif. Termasuk obat dan bahan medis habis pakai yang diperlukan (7). Untuk pasien umum, pasien diminta membayar setelah mendapatkan pelayanan yang telah diberikan dan digunakan di rumah sakit, sedangkan pasien BPJS sudah melakukan pembayaran atau iuran terlebih dahulu sebelum mendapatkan pelayanan. Namun saat ini tidak ada penelitian yang memfokuskan tentang perbedaan kepuasan pasien umum dengan pasien BPJS.

Dari studi pendahuluan, data yang di dapat oleh peneliti di RSUD Ratu Zalecha Martapura kepuasan pasien sebesar 71,58% item skor terendah adalah tentang lamanya perawat berinteraksi, perawat sangat membantu, dan perawat mendengarkan kepentingan dan kekhawatirkan pasien. Dan juga pada instalasi rawat inap tejadi penurunan pasien BPJS pada tahun 2015 jumlah 7.461 orang, tahun 2016 jumlah 6.204 orang dan tahun 2017 jumlah 5.007 orang. Tujuan penelitian adalah menganalisis perbedaan kepuasan pasien umum dengan pasien BPJS terhadap pelayanan perawatan di instalasi rawat inap Ratu Zalecha Martapura.

## METODE PENELITIAN

Rancangan penelitian deskrptif analitik dengan pendekatan *cross sectional* dan teknik pengambilan sampel menggunakan *non probability sampling* khususnya *quota sampling*. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 60 orang, 30 pasien umum dan 30 pasien BPJS yang dirawat di ruang rawat inap di RSUD Ratu Zalecha Martapura pada bulan September-Desember 2018. Data penelitian diperoleh dari hasil kuesioner yang diberikan kepada pasien.

Penelitian ini menggunakan kuesioner yang dimodifikasi dari kuesioner B dan NSNS (*Newcastle Satisfacation to Nurrsing Scale*). Hasil uji validitas kuesioner

didapatkan nilai valid sebesar 0,443-0,098 dan reliabilitas r=0,650.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Karakteristik Responden

Tabel 1 menjelaskan tentang karakteristik responden menurut usia rata-rata responden pasien umum yaitu sebesar 50,80 tahun dengan usia paling muda yakni 29 tahun dan usia yang tertua yaitu 71 tahun. Rata-rata responden pasien BPJS yaitu sebesar 45,60 tahun dengan usia paling muda 25 tahun dan usia yang tertua yaitu 70 tahun.

Umumnya manusia akan mengalami perubahan dan penurunan fungsi tubuh pada usia ≥30 tahun (8). Berdasarkan hasil penelitian Wira (2014) juga menjelaskan bahwa responden usia dengan di atas 30 tahun lebih besar yaitu sebanyak 60,4% daripada usia di bawah 30 tahun (9). Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan peneliti bahwa dengan asumsi banyaknya usia di atas 30 tahun yang menjalani perawatan di rumah sakit dikarenakan sistem imun di dalam tubuh pada usia di atas 30 tahun mengalami penurunan, sehingga rentan terhadap penyakit.

Tabel 2 menjelaskan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dan tingkat pendidikan. Untuk jenis kelamin pada penelitian ini lebih banyak yang berjenis kelamin perempuan pasien umum yang berjumlah yaitu 22 orang (73,3%) pasien BPJS 19 orang (63,3%) sedangkan laki-laki pasien umum hanya 8 orang (26,7%) pasien BPJS 11 orang (36,7%).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Anggraini (2012) didapatkan hasil bahwa perempuan juga mengalami lebih banyak daripada laki-laki dengan persentasi perempuan 56,7% (10). Asumsi dari peneliti hal ini disebabkan karena populasi manusia saat ini sebagian besar adalah perempuan dan banyaknya perempuan juga disebabkan oleh faktor olahraga di mana jenis kelamin laki-laki lebih aktif berolahraga dibandingkan perempuan.

Pada penelitian ini responden yang berpendidikan SMA lebih banyak dibandingkan tingkat pendidikan lainnya yaitu pasien umum sebanyak 11 orang (36,7%) pasien BPJS 12 orang (40,0%). Dengan tingkat pendidikan terendah ada pada pasien yang berpendidikan sarjana 1 dan 2 yaitu sebesar 0% dan 2%.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Nadia (2017), juga menyebutkan responden berpendidikan SMA lebih banyak yaitu 39,4% (11). Menurut pendapat peneliti dilihat bahwa pasien yang berobat merupakan kelompok yang berpendidikan cukup baik sehingga yang berpendidikan cukup baik lebih mengetahui gejala awal dan cara pengobatnnya dan lebih memanfaatkan fasilitas kesehatan, dan dapat memengaruhi kepuasan pasien di mana orang yang berpendidikan tinggi cenderung akan lebih kritis dalam berpikir dan menerima informasi sehingga orang dengan pendidikan tinggi biasanya memiliki ketidakpuasan tinggi terhadap pelayanan di rumah sakit.

### Perbedaan Kepuasan Pasien Umum dan Pasien BPJS

Tabel 3 menunjukan bahwa nilai kepuasan pasien umum yaitu merasa puas 3 orang dan merasa kurang puas 27 orang dengan persentase puas 10% dan kurang puas 90%. Dan kepuasan pasien BPJS yaitu 1 orang merasa puas dan 29 merasa kurang puas, dengan persentase puas 3% dan kurang puas 97%. Hasil ini membuktikan bahwa tingkat kepuasan pasien masih rendah jika dibandingkan dengan standar pelayanan minimal rumah sakit yaitu harus diatas 90% (2).

Tabel 1. Karakteristik Responden Pasien umum dan Pasien BPJS menurut usia (n=60).

| Variabel | Mean | SD | Min-Max |
|---|---|---|---|
| Usia (Tahun) Pasien Umum | 50,80 | 12,810 | 29-71 |
| Usia (Tahun) Pasien BPJS | 45,60 | 13,003 | 25-70 |

Tabel 3. Perbedaan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD Ratu Zalecha Martapura (n=60)

| **Kepuasan** | **Pasien Umum** | | **Pasien BPJS** | | ***p-value*** |
|---|---|---|---|---|---|
| | **n** | **(%)** | **n** | **(%)** | |
| Puas | 3 | 10% | 1 | 3% | 0,5 |
| Kurang Puas | 27 | 90% | 29 | 97% | |
| **Total** | **30** | **100%** | **30** | **100%** | |

Ketidakpuasan pasien paling rendah dari standar pelayanan minimal pada aspek *tangible* perawat memperkenalkan diri kepada pasien/keluarga pasien umum 20,68% pasien BPJS 20,54% dan apakah anda atau keluarga anda mengetahui setiap jadwal pergantian dinas perawat yang bertanggung jawab terhadap anda pasien umum 20% pasien BPJS 20,27%.

Sebanding dengan hasil penelitian Einunkhayatun (2017) menyebutkan bahwa tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan terhadap pelayanan yang diterima pada pada aspek *tangible* 79,36%, yang artinya tingkat kepuasan pasien pada aspek *tangible* merasa kurang puas (12). Sebagai tambahan hasil dari penelitian Ulinuha (2014) juga menunjukan bahwa responden kurang puas pada aspek *tangible* dalam aspek kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan sebesar 58,58% (13). Serta dipertegas pada penelitian Arifin (2013) menyebutkan bahwa hampir separuh merasakan responden merasa kurang puas dengan pelayanan keperawatan sebanyak 34 responden 45,9% dan merasa puas 40 responden 54,1% (14). Menurut pendapat peneliti bahwa kepuasan pasien yang masih kurang karena pihak rumah sakit belum melaksanaan tugas sepenuhnya, rumah sakit seharusnya melakukan pelayanan sesuai harapan pasien agar tidak mengecewakan dan bisa memuaskan pasien karena mutu pelayanan keperawatan sangat penting oleh pasien rawat inap.

Tabel 3 juga menemukan hasil penelitian tentang perbedaan tingkat kepuasan pasien umum dengan pasien BPJS di instalasi rawat inap RSUD Ratu Zalecha Martapura, dari 60 responden yang terbagi 30 responden pasien umum dan 30 responden pasien BPJS dengan hasil analisis ini di dapatkan *p* value>α (0,50>0,05), maka keputusannya adalah Ho diterima yang artinya tidak ada perbedaan yang signifikan antara kepuasan pasien umum dengan pasien BPJS berdasarkan mutu pelayanan keperawatan.

Penelitian ini mendapatkan hasil bahwa tidak ada perbedaan tingkat kepuasan pasien umum dengan pasien BPJS di instalasi rawat inap RSUD Ratu Zalecha Martapura. Pada pasien umum persentase per pernyataan paling tinggi sebesar 99,17% pada aspek *assurance*, sedangkan persentase paling rendah sebesar 20% pada aspek *tangible.* Serta pasien BPJS memiliki jawaban dengan persentase per pernyataan paling tinggi sebesar 97,29% pada aspek *reability*, sedangkan persentase paling rendah sebesar 20,27% pada aspek *tangible*. Untuk aspek tertinggi per pertanyaan pada pasien umum dan pasien BPJS berbeda, aspek *assurance* tertinggi pada pasien umum pernyataannya cara perawat memberikan ketenangan pada keluarga atau teman anda, pada pasien BPJS hanya 78,66% dan aspek *reability* tertinggi pada pasien BPJS pernyataannya cara perawat memperlakukan anda sesuai kebutuhan pribadi, pada pasien umum hanya 88,23%. Dan aspek terendah per pertanyaan pada pasien umum dan pasien BPJS sama, aspek *tangible* pernyataanya apakah anda atau keluarga anda mengetahui setiap jadwal pergantian dinas perawat yang bertanggung jawab terhadap anda.

Menurut Kepmenkes (2008) standar pelayanan minimal menetapkan angka kepuasan pasien harus di atas 90% (2), maka dikatakan puas pada pasien umum per pernyataan pada aspek *tangible* perawat sangat membantu 96,94%, pada aspek *reability* sikap dan perilaku perawat dalam bekerja 95,96%, pada aspek *assurance* perawat sering memeriksa untuk memastikan keadaan baik 93,30% dan perawat memberikan ketenangan kepada keluarga atau teman anda 99,17%. Serta pasien BPJS dikatakan puas per pernyataan

pada aspek *reability* sikap dan perilaku perawat dalam bekerja 94,66% dan cara perawat memperlakukan anda sesuai kebutuhan pribadi 97,29%. Serta ada 2 pernyataan yang sangat rendah dari standar pelayanan minimal pada aspek *tangible* perawat memperkenalkan diri kepada pasien/keluarga pasien umum 20,68% pasien BPJS 20,54% dan apakah anda atau keluarga anda mengetahui setiap jadwal pergantian dinas perawat yang bertanggung jawab terhadap anda pasien umum 20% pasien BPJS 20,27%.

Asumsi dari peneliti sendiri tidak ada kepuasan pasien yang berbeda antara pasien umum dengan pasien BPJS pada setiap per pernyataan yang mewakili setiap aspek-aspek keperawatan serta untuk ketidak puasan terhadap suatu aspek per pernyataan memiliki nilai sama atau dalam kategori rendah, itu berarti tidak adanya perbedaan kepuasan pasien. Sehingga peneliti berasumsi bahwa pentingnya memperkenalkan diri kepada pasien/keluarga pasien merupakan salah satu tahap komunikasi terapeutik yaitu kemampuan atau keterampilan yang dimiliki oleh perawat untuk membantu pasien beradaptasi terhadap stress, mengatasi gangguan psikologis dan belajar tentang hubungan interpersonal perawat dengan pasien.

Komunikasi terapeutik sangat diperlukan karena akan memberikan dampak untuk mempercepat proses penyembuhan pada pasien, komunikasi ditujukan untuk proses asuhan keperawatan mengubah pasien mencapai tingkat kesehatan yang optimal serta pasien atau keluarga dapat mengetahui jadwal perawat yang bertugas bertanggung jawab terhadap pasien tersebut. Jika tidak dilakukan maka pasien merasa kurang nyaman terhadap pelayanan yang diberikan di rumah sakit dan kurangnya hubungan rasa percaya pasien terhadap perawat karena tidak mengenal perawat yang bertugas bertanggung jawab atas dirinya tersebut dan akan mempengaruhi kepuasannya. Untuk itu perlunya memasukan perawat mengenalkan diri ke dalam SPO (*standart operating procedure)* pasien baru masuk, jika sudah ada dalam SPO (*standart operating procedure)* namun belum dilakukan atau diimplementasikan secara baik dalam pasien baru masuk dan aplusan maka perlunya pengawasan dari kepala ruangan, kepala tim, kepala seksi dan kepala bidang dibagian keperawatan serta di evalusi oleh komite keperawatan.

Faktor atau penyebab yang mempengaruhi tidak ada perbedaannya kepuasan pasien umum dengan pasien BPJS yaitu pasien umum maupun pasien BPJS memiliki tingkat harapan yang sama-sama tinggi yang disebutkan oleh hasil penelitian Firmansyah (2016) menyebutkan bahwa tidak ada perbedaan antara kepuasan pasien BPJS dengan pasien umum, dikarenakan pasien JKN dan pasien umum sama-sama memiliki harapan yang tinggi terhadap pelayanan yang diberikan (15). Menurut peneliti dari hasil yang didapat bisa dilihat

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Tingkat Pendidikan (n=60).

| No. | Karakteristik Responden | Pasien Umum | | Pasien BPJS | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | F | % | F | % |
| | **Jenis Kelamin** | | | | |
| 1 | Laki-laki | 8 | 26,7 | 11 | 36,7 |
| 2 | Perempuan | 22 | 73,3 | 19 | 63,3 |
| | **Tingkat Pendidikan** | | | | |
| 1 | Tidak Tamat SD | 0 | 0 | 5 | 16,7 |
| 2 | SD | 10 | 33,3 | 4 | 13,3 |
| 3 | SMP | 7 | 23,3 | 7 | 23,3 |
| 4 | SMA | 11 | 36,17 | 12 | 40,0 |
| 5 | S1 | 2 | 6,7 | 2 | 6,7 |

dari data yang didapat memang harapan pasien umum maupun pasien BPJS sama-sama sangat tinggi hal tersebutlah yang membuat sebagian besar pasien mengkategorikan tingkat kepuasan dalam kategori kurang puas.

Faktor penyebab yang perlu diperhatikan agar kepuasan pasien meningkat maka rumah sakit atau mutu pelayanan keperawatan pada aspek *tangible, reliability* dan *assurance* yang masih kurang puas pada penelitian ini lebih diperhatikan dan ditingkatkan lagi karena dari hasil penelitian Supartaningsih (2017) menyebutkan bahwa kepuasan pasien berpengaruh postif pada aspek *tangible, reliability, assurance* dan aspek *responsiveness* dan *emphaty* berpengaruh negatif yang artinya agar kepuasan pasien meningkat maka rumah sakit atau mutu pelayanan keperawatan pada aspek *tangible, reliability* dan *assurance* lebih diperhatikan dan ditingkatakan (16). Mutu pelayanan keperawatan yang bisa meningkatkan kepuasan pasien tidak terlepas dari kegiatan supervise di ruangan (17).

Faktor atau penyebab yang nyata adalah dari penelitian Triwardani (2017) menyebutkan tidak ada hubungan antara pembiayaan, status kepesertaan BPJS dan lama keanggotaan BPJS terhadap kepuasan BPJS. Namun pembiayaan terdapat hubungan positif dengan kepuasan semakin mudah dalam pembayaran pelayanan rumah sakit maka akan semakin baik pula kepuasan pasien. Status kepesertaan terdapat hubungan negatif karena status kepesertaan BPJS dan non BPJS lebih banyak merasa kurang puas pada pelayanan karena nilai harapan yang lebih tinggi dari pada kenyataan yang diterimanya. Lama keanggotaan BPJS berpengaruh positif biasanya anggota lama tidak banyak tuntutan karena pada umumnya mereka sudah mengerti pelayanan sehingga mempengaruhi kepuasan (18). Oleh karena itu kepuasan pasien belum tentu ditentukan oleh pembiayan dan tidak ada hubungan kepuasan pasien dengan pembiayan (asuransi) karena pembiayan hanya memudahkan untuk pembayaran dari pelayanan yang telah diterimanya tersebut dan tidak mempengaruhi kepuasan seseorang.

Faktor atau penyebab yang lain adalah menurut hasil penelitian Pasinringi (2018) Pasien JKN khususnya masyarakat Makassar banyak tidak puas dengan program layanan rumah sakit yang masih rendah, seperti layanan obat, layanan rumah sakit, dan ketanggapan staff rumah sakit. Kemudian masih banyak masyarakat yang masih tidak yakin menggunakan JKN karena merasa layanan yang diberikan tidak sama dengan pasien umum (19). Peneliti berpendapat bahwa banyaknya masyarakat yang masih kurang pengetahuan tentang BPJS dan BPJS hanya digunakan untuk ekonomi kebawah, perlunya sosialisasi lebih yang diberikan dari pemerintah agar masyarakat yakin menggunakan BPJS untuk asuransi kesehatan menjamin perawatan kesehatan dan status kesehatan yang lebih baik.

## KETERBATASAN

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan penelitian yang membuat hasil penelitian mempunyai kekurangan, yaitu responden yang masih kurang padahal semakin banyak responden maka akan semakin baik penelitian tersebut namun calon peneliti mengingat keterbatasan waktu, sehingga hanya mampu 60 responden.

## ETIKA PENELITIAN

Penelitian ini sudah mendapatkan surat keterangan kelaikan etik (*ethical clearance*) dengan No.948/KEPK-FK UNLAM/EC/VIII/2018, yang telah dinyatakan laik etik.

## KONFLIK KEPENTINGAN

Tidak terdapat konflik kepentingan dalam penelitian ini layaknya konflik perasaan maupun hati.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang

telah berpartisipasi dalam penelitian ini, sehingga penelitian dapat terlaksana dengan baik.

## PENUTUP

Simpulan dari hasil penelitian adalah kepuasan pasien umum puas 10% dan kurang puas 90%. Dan kepuasan pasien BPJS yaitu puas 3% dan kurang puas 97%. Tidak terdapat perbedaan kepuasan pasien umum dengan pasien BPJS di instalasi rawat inap RSUD Ratu Zalecha Martapura dengan hasil p value>0,50.

Saran dari penelitian ini perawat perlu memperhatikan aspek-aspek mutu pelayanan keperawatan yang sudah ditentukan agar pasien yang ingin dirawat dengan perawat tertentu tetap merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Aspek *tangible (*kehandalan) sangat perlu diperhatikan seperti perawat memperkenalkan diri kepada pasien/keluarga karena termasuk dari komunikasi terapeutik dan perlunya pasien mengetahui perawat yang bertanggung jawab terhadap dirinya. Pada SOP (*standart operating procedure*) penerima pasien baru yang mencantumkan prosedur perawat memperkenalkan diri kepada pasien/keluarga lebih diimplementasikan dan terus melalui pengawasan kepala ruangan, kepala tim, kepala seksi dan kepala bidang dibagian keperawatan serta di evaluasi oleh komite keperawatan.

## KEPUSTAKAAN


1. Nursalam. 2011. *Proses dan Dokumantasi Keperawatan, Konsep dan Preaktek.* Jakarta: Salemba Medika.

2. Kepmenkes. 2008. RI No.129/Menkes/SK/II/2008 tentang *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta.

3. Rahman S, Mulyani Y, Rizany I. Dunia Keperawatan. Penjadwalan dinas perawat berhubungan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Ulin Banjarmasin. Jurnal Dunia Keperawatan. 2018; 6 (1) 41-48.

4. Martiningtyas, L. Hubungan caring perawat pelaksana dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Dr. H. Soewondo Kendal. 2013.

5. Pohan, I.S. 2013. *Jaminan mutu layanan kesehatan : dasar-dasar pengertian dan penerapan.* Buku Kedokteran. Jakarta. EGC.

6. Kepmenpen No. 81/93. Tentang pedoman tatalaksana pelayanan umum.

7. Depkes RI. 2015. Profil kesehatan Indonesia.

8. Smeltzer & Bare. 2010. *Buku ajar keperawatan medikal bedah brunner & suddarth*. Vol. 2. Jakarta. EGC.

9. Wira, WA, I. 2014. Hubungan antara persepsi mutu pelayanan asuhan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap kelas iii di RSUD Wangaya kota Denpasar. Tesis. Universitas Udayana. 2014.

10. Anggraini M, Rohmani A. Hubungan kepuasan pasien dengan minat pasien dalam pemanfatan ulang pelayanan kesehatan pada praktek dokter keluarga. LPPM UNMUS. 2012. ISBN : 978-602-18809-0-6

11. Rahmayanti N, Ariguntar T. Karakteristik responden dalam penggunaan jaminan kesehatan pada era BPJS di puskesmas Cisoka Kabupaten Tanggerang. Jurnal Medicoeticolegal dan Manajamen Rumah Sakit. 2017.6 (1):61-65.

12. Eninurkhayatun B, Suryoputro A, Fatmasari E. Analisis tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan rawat jalan di puskesmas Duren dan puskesmas Bergas Kabupaten Semarang. Jurnal Kesehatan Masyarakat. 2017. Vol. 4, No. 1. ISSN:2356-3346.

13. Ulinuha, F. Kepuasan pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan) terhadap pelayanan di unit rawat jalan (URJ) rumah sakit Permata Medika Semarang. 2014.

14. Arifin M, Sumitri, Lestari Y. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Keperawatan. Ilmiah Kesehatan (JIK). 2013. Vol. V, No. 2. ISSN 1978-3167.

15. Supartiningsih, S. Kualitas pelayanan kepuasan pasien rumah sakit : kasus pada pasien rawat jalan. Jurnal Medicoeticolegal dan Manajamen Rumah Sakit. 2017. 6 (1):9-15.

16. Firmansyah R, Sandra C, Witcahyo E. Perbedaan kepuasaan antara pasien peserta jaminan kesehatan nasional dengan umum berdasarkan mutu pelayanan kesehatan di instalasi rawat inap RSD dr. Soebandi Jember. 2016.

17. Fazrinnor, Pertiwiwati E, Rizany I. Pelaksanaan supervise oleh supervisor dengan penerapan *patient safety*. JTAM. 2018.

18. Triwardani, Yuni. Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien BPJS pada pelayanan di puskesmas Pamulung. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah. 2017

19. Pasinringi S, Wandy I, Fakianti A, Ameliyah. The level of patient satisfaction with Hospital sevices under national health insurance program in Makasaar City, Indonesia. IJHSR. 2015. ISSN 2249-9571.