

**HUBUNGAN KINERJA PERAWAT DENGAN TINGKAT  
KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT INAP  
DI RS PKU MUHAMMADIYAH  
YOGYAKARTA**

**NASKAH PUBLIKASI**

Diajukan Guna Melengkapi Sebagian Syarat Mencapai Gelar Sarjana Keperawatan  
Program Studi Ilmu Keperawatan  
Fakultas Ilmu Kesehatan 'Aisyiyah  
Yogyakarta



**Disusun oleh :  
Dewi Wulandari  
1710201244**

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS 'AISYIYAH  
YOGYAKARTA  
2019**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**HUBUNGAN KINERJA PERAWAT DENGAN TINGKAT  
KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT INAP  
DI RS PKU MUHAMMADIYAH  
YOGYAKARTA**

**NASKAH PUBLIKASI**

**Disusun oleh :**

**Dewi Wulandari**

**1710201244**

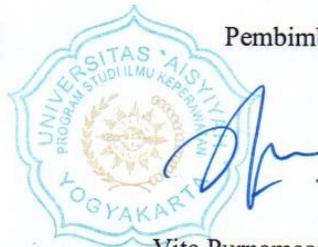
Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji dan Diterima Sebagai Syarat  
Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Keperawatan  
pada Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kesehatan  
di Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta

Pada Tanggal:

17 Januari 2019



Pembimbing



Vita Purnamasari, M. Kep.

**HUBUNGAN KINERJA PERAWAT DENGAN TINGKAT  
KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT INAP  
DI RS PKU MUHAMMADIYAH  
YOGYAKARTA<sup>1</sup>**

Dewi Wulandari<sup>2</sup>, Vita Purnamasari<sup>3</sup>

**ABSTRAK**

**Latar Belakang:** Pada era globalisasi, pelayanan prima merupakan elemen utama di rumah sakit dan unit kesehatan. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Kinerja perawat diukur dari pelayanan yang diberikan kepada pasien mayoritas pasien adalah peserta BPJS. Kinerja perawat merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien BPJS.

**Tujuan:** Mengetahui hubungan antara kinerja perawat dengan tingkat kepuasan pasien BPJS rawat inap di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta

**Metode Penelitian:** Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Menggunakan teknik *Total Sampling*. Jumlah sampel adalah 133 responden. Sampel yaitu pasien yang menjalani rawat inap di kelas I RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan kuesioner. Metode analisis menggunakan uji *kendall tau*.

**Hasil:** Hasil penelitian kinerja perawat unit rawat inap di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta memiliki kinerja yang baik sebanyak 132 (99,2%), tingkat kepuasan pasien BPJS puas sebanyak 110 (82,7%) responden.

**Simpulan:** Hubungan kinerja perawat dengan tingkat kepuasan pasien BPJS rawat inap di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta, diperoleh harga koefisien nilai *p-value* sebesar 0,030 >0,05 dengan nilai keeratan 0,188 dalam kategori rendah.

**Saran:** Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pihak RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta bahan masukkan dalam upaya meningkatkan mutu dan kinerja pelayanan keperawatan kepada pasien BPJS.

Kata Kunci : Kinerja perawat,Keputusan pasien,BPJS.

Daftar Pustaka : Alqur'an,Undng-Undang,29 Buku,4 Skripsi,1 Jurnal

---

<sup>1</sup> Judul Skripsi.

- <sup>2</sup> Mahasiswa PSIK Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta.  
<sup>3</sup> Dosen PSIK Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta.



**unisa**  
Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta

## PENDAHULUAN

Pengembangan mutu dibidang kesehatan di Indonesia dilakukan dengan berbagai pendekatan antara lain melalui panjaminan mutu (*quality assurance*) atau QT, pelayanan kesehatan dasar, gugus kendali mutu di berbagai rumah sakit baik pemerintah maupun swasta pengendalian mutu terpadu (*total quality management*) atau TQM (Bustami,2011 dalam Suryati,2012).

Pelayanan kesehatan mengharuskan rumah sakit memberikan pelayanan berkualitas sesuai kebutuhan dan keinginan pasien dengan mengacu pada kode etik profesi (Imelda & Nahrisah,2015).

Deklarasi PBB tahun 1984 menyatakan bahwa *Health Is Fundamental Human Right*. Setiap manusia berhak untuk hidup sehat, oleh karenanya kesehatan masyarakat wajib mendapatkan perlindungan negara. Di Indonesia, telah tertuang dalam UUD 1945 pasal 28 dan 34,dan diatur dalam UU 36/2009 tentang kesehatan.Dalam UU 36/2009 ditegaskan bahwa setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau (Kemenkes RI,2013).

Salah satu pelayanan kesehatan yang ada di Indonesia adalah pelayanan keperawatan.pelayanan keperawatan mempunyai peran penting dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan secara keseluruhan terutama di rumah sakit.Jumlah tenaga keperawatan merupakan tenaga paling banyak bila dibandingkan dengan tenaga kesehatan lainnya,sehingga perannya menjadi penentu dalam pelayanan kesehatan. Selain itu perawat lebih banyak berinteraksi dengan pasien selama 24 jam untuk melaksanakan layanan keperawatan. Keberhasilan pelayanan rumah sakit sangat tergantung pada kinerja perawat,rumah sakit dalam melaksanakan layanan keperawatan di rumah sakit(Asmuji,2013).

Pada era globalisasi, pelayanan prima merupakan elemen utama di rumah sakit dan

unit kesehatan. Rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang optimal untuk memenuhi tingkat kepuasan pasien sesuai dengan standar yang telah ditentukan. Kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh faktor kenyataan yang diterima saat mendapatkan pelayanan keperawatan dan harapan pasien atas pelayanan yang akan diberikan (Nursalam, 2013).

Kepuasan merupakan perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dengan harapannya (Nursalam, 2013). Sama halnya dengan pelayanan yang dilakukan perawat di rumah sakit, pasien akan merasa puas terhadap pelayanan keperawatan apabila petugas kesehatan (perawat) memiliki sikap yang baik terhadap orang lain dan mampu menerima pasien tanpa memandang status sosial orang yang dilayani. Disamping itu perawat juga harus bersikap sabar, murah hati, bersedia memberikan bantuan kepada pasien dengan sukarela serta mampu berkomunikasi, bekerjasama dan bertanggung jawab dalam tugas dan tepat dalam bertindak (Nursalam, 2013).

Teori yang menjelaskan apakah pasien sangat puas, puas, tidak puas adalah teori performasi yang diharapkan (*expectation-performance theory*) yang menyatakan bahwa kepuasan adalah fungsi dari harapan pasien tentang jasa dan performasi yang diterimanya. Jika jasa sesuai dengan harapan pasien, dia akan puas sedangkan jika jasa kurang sesuai dengan yang diharapkan oleh pasien dia akan merasa tidak puas. Kepuasan atau ketidakpuasan pasien akan meningkat jika ada jarak yang lebar antara harapan dan kenyataan performasi pelayanan. Beberapa pasien cenderung memperkecil kesenjangan dan mereka akan berkurang rasa ketidakpuasannya (Purnomo, 2002).

Oliver (1998., dalam Supranto, 2001) mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan

kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan sangat kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, maka pelanggan akan sangat puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan pelanggan akan sangat puas. Harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi dari berbagai media.

Tjiptono (1997) kepuasan pasien di rumah sakit ditentukan beberapa oleh keistimewaan tambahan (*feature*), keandalan (*reliability*), kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specification*), daya tahan (*durability*), estetika dan kinerja perawat (*performance*).

Kinerja keperawatan didasarkan atas pedoman dan standar yang menjadi acuan dalam pelayanan keperawatan. Persatuan Perawat Nasional Indonesia (PPNI, 2010) mensahkan standar profesi keperawatan sebagaimana tercantum dalam Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 yang terdiri dari standar kompetensi dan standar praktik keperawatan.

Kinerja perawat diukur dari pelayanan yang diberikan kepada pasien sehingga pasien merasakan puas atau tidak puas (Kurniadi, 2013). Kinerja perawat yang baik kepada pasien, maka pasien akan merasa senang dan ingin kembali lagi serta dapat merekomendasikan ke keluarga atau temannya (Nasution, 2010). Kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh faktor kenyataan yang diterima saat pasien mendapatkan pelayanan di rumah sakit (Nursalam, 2013).

Rumah sakit dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan konsumen dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan konsumennya meningkat. RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta saat ini merupakan rumah sakit tipe B yang memberikan pelayanan bagi peserta BPJS.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) merupakan lembaga yang dibentuk

untuk menyelenggarakan program jaminan sosial di Indonesia menurut Undang-undang Nomor 40 Tahun 2004 dan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011. Setiap warga Negara Indonesia dan warga asing yang sudah berdiam di Indonesia selama minimal enam bulan wajib menjadi anggota Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS,2015). Prosedur menggunakan layanan BPJS untuk rawat inap dirumah sakit, dikategorikan menjadi 2, yaitu pasien kondisi gawat darurat dan pasien kondisi bukan gawat darurat. Untuk pasien dengan kondisi bukan gawat darurat, pasien harus datang ke faskes tingkat 1, dari faskes tingkat 1 pasien akan dirujuk oleh dokter faskes tingkat 1 ke rumah sakit untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dari dokter spesialis di rumah sakit. Sedangkan untuk pasien gawat darurat bisa langsung datang ke unit IGD rumah sakit terdekat, ini berlaku juga jika pasien berada di luar kota/provinsi.

Hasil survei kepuasan peserta BPJS Kesehatan yang dilakukan oleh lembaga riset *Myriad Research Committed* pada penghujung tahun 2014 mendapatkan hasil kepuasan peserta secara nasional mencapai 81%, dengan tingkat kepuasan berobat ke Puskesmas 80%, klinik 80%, dan RS Swasta mencapai 83% ([www.hukumonline.com](http://www.hukumonline.com), 18 Januari 2015). Permasalahan BPJS juga dialami masyarakat, dimulai dari sosialisasi BPJS yang masih kurang, antrian yang lama pada proses pengurusan kartu BPJS di kantor BPJS Kesehatan, proses rujukan yang berbelit-belit, bahkan penolakan pasien oleh rumah sakit karena sudah kepenuhan pasien ([www.jawapos.com](http://www.jawapos.com), 15 Desember 2014).

Berdasarkan studi pendahuluan tentang kepuasan pasien yang dilakukan oleh peneliti di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta, jumlah kunjungan pasien rawat inap di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta pada tahun 2017 tercatat 10.414 kunjungan, dan untuk data pasien rawat inap BPJS sebanyak 6.945 pasien. Peneliti mewawancarai 5 pasien didapatkan bahwa pasien mengatakan masih tidak puas dengan kinerja perawat

dimana salah satu pasien menyatakan perawat kurang ramah, dan masih kesulitan untuk memanggil perawat pada saat dibutuhkan. Ada juga yang mengatakan bahwa ketanggapan perawat dalam melayani masih kurang. Sedangkan untuk tingkat kepuasan pasien RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta memiliki tingkat kepuasan pasien rawat inap BPJS sebesar 80% dari standar yang diterapkan oleh BPJS yaitu 82%. Berkaitan dengan uraian di atas, peneliti akan melakukan penelitian mengenai “Hubungan Kinerja Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta”.

### METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Pengambilan sampel menggunakan teknik *Total Sampling*. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 133 responden. Sampel yang akan digunakan yaitu Pasien yang menjalani rawat inap di kelas I RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan kuisioner. Metode analisis yang digunakan adalah uji statistik menggunakan uji *kendall tau*.

### HASIL PENELITIAN

#### Gambaran Umum Penelitian

Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta merupakan rumah sakit yang mempunyai berbagai pelayanan pokok, salah satunya yaitu rawat inap. Pelayanan rawat inap dibagi menjadi beberapa ruang rawat inap sesuai dengan kelas, kebutuhan dan biaya yang dimiliki pasien. Jenis kelas yang ditawarkan antara lain kelas VIP, ruang perawatan kelas I, ruang perawatan kelas II dan ruang perawatan kelas III. Pada penelitian ini peneliti menggunakan ruang perawatan kelas I. Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta memiliki 12 ruang perawatan kelas I. Alasan utama peneliti memilih ruang perawatan kelas I karena pasien yang berada disana

merupakan pasien yang berkontribusi langsung kepada Rumah Sakit dengan tidak menggunakan asuransi BPJS.

#### Gambaran Umum Responden Penelitian

Tabel 1

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Pasien yang menjalani rawat inap di kelas I di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta (n=133)

Jenis kelamin	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Laki-laki	42	31.6
Perempuan	91	68.4
Total	133	100.0

hasil penelitian tentang karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin paling banyak berjenis kelamin perempuan sebanyak 91 (68,4%) responden dan Laki-laki sebanyak 42 (31,6%) responden.

Tabel 2

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Pasien yang menjalani rawat inap di kelas I di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta (n=133)

Usia	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Remaja Awal (≤16 Tahun)	1	.8
Remaja Akhir (17-25 Tahun)	13	9.8
Dewasa awal (26-35 Tahun)	27	20.3
Dewasa Akhir (36-45 Tahun)	43	32.3
Lansia Awal (46-55 Tahun)	26	19.5
Lansia Akhir (56-65 Tahun)	14	10.5
Manula (≥65 Tahun)	9	6.8
Total	133	100.0

hasil penelitian tentang karakteristik responden berdasarkan usia paling banyak berusia antara dewasa Akhir tahun (36-45 Tahun) sebanyak 43 (32,3%) responden, responden yang berusia kurang dari 16 Tahun sebanyak 1 (0,8%), responden yang berusia antara 17-25 Tahun sebanyak 13 responden (9,8%), responden yang berusia 36-45 Tahun sebanyak 43 (32,3%), responden yang berusia 46-55 Tahun sebanyak 26 (19,5%), responden yang berusia 56-65 Tahun sebanyak 14

(10,5%), dan responden yang berusia lebih dari 65 Tahun sebanyak 9 (6,8%).

Tabel 3

Karakteristik Responden Berdasarkan status perkawinan Pasien yang menjalani rawat inap di kelas I di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta (n=133)

Status Perkawinan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Kawin	118	88.7
Belum kawin	15	11.3
Total	133	100.0

Hasil penelitian tentang karakteristik responden berdasarkan status perkawinan paling banyak berstatus kawin sebanyak 118 (88,7%) responden dan responden yang berstatus tidak kawin sebanyak 15 (11,3%).

Tabel 4

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Pasien yang menjalani rawat inap di kelas I di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta (n=133)

Pendidikan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
SD	16	12.0
SMP	19	14.3
SMA	42	31.6
DIPLOMA/AKA DEMI	29	21.8
S1	27	20.3
Total	133	100.0

Hasil penelitian tentang karakteristik responden berdasarkan Pendidikan paling banyak SMA sebanyak 42 (31,6%) responden, responden dengan pendidikan SD sebanyak 16 (12%), responden dengan pendidikan SMP sebanyak 19 (14,3%), responden dengan pendidikan Diploma sebanyak 29 (21,8%), responden dengan pendidikan S1 sebanyak 27 responden (20,3%).

Tabel 5

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Pasien yang menjalani rawat inap di kelas I di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta (n=133)

Pekerjaan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
PNS	11	8.3
Pedagang	6	4.5
Petani	12	9.0
Buruh	33	24.8
Swasta	71	53.4
Total	133	100.0

Hasil penelitian tentang karakteristik responden berdasarkan pekerjaan paling banyak bekerja sebagai swasta sebanyak 71 (53,4%) responden, responden yang bekerja sebagai pedagang sebanyak 6 (4,5%). Responden dengan bekerja sebagai PNS sebanyak 11 (8,3%), responden yang bekerja sebagai Petani sebanyak 12 (9%), responden yang bekerja sebagai Buruh sebanyak 33 (24,8%).

#### Kinerja perawat unit rawat inap di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

Tabel 6 Kinerja perawat unit rawat inap di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta (N=133)

Kinerja	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Baik	132	99.2
Cukup	1	0.8
Kurang	0	0
Total	133	100

Hasil penelitian tentang kinerja perawat unit rawat inap di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta paling banyak memiliki kinerja yang baik sebanyak 132 (99,2%) responden, kinerja cukup sebanyak 1(0,8%), dan tidak ada responden yang menyatakan kinerja kurang

**Tingkat kepuasan pasien BPJS unit rawat inap di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta**

Tabel 7

Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Unit Rawat Inap Di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta (N=133)

Tingkat Kepuasan Pasien BPJS	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Puas	110	82,7
Cukup Puas	22	16,5
Kurang Puas	1	0,8
Total	133	100

Hasil penelitian tentang tingkat kepuasan pasien BPJS paling banyak sangat puas sebanyak 110 (82,7%) responden, responden yang menyatakan cukup puas sebanyak 22(16,5%), dan responden yang menyatakan kurang sebanyak 1 responden (0,8%).

**Hubungan antara kinerja perawat dengan tingkat kepuasan pasien BPJS rawat inap di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta**

Tabel 8 Tabulasi Silang hubungan antara kinerja perawat dengan tingkat kepuasan pasien BPJS rawat inap di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

Kinerja	Kepuasan Pasien						Total	P-value Kendall Tau	Keeratan hubungan n	
	Sangat puas		Cukup Puas		Kurang Puas					
	f	%	f	%	f	%				
Baik	110	82,7	21	15,8	1	0,8	132	99,2	0,030	0,188
Cukup	0	0	1	0,8	0	0	1	0,8		
Kurang	0	0	0	0	0	0	0	0		
Total	110	82,7	22	16,5	1	0,8	133	100		

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa paling banyak responden memiliki kinerja yang baik dengan kecenderungan tingkat kepuasan pasien BPJS dalam kategori sangat puas berjumlah 110 (82,7%) responden. Penguji hipotesis dilakukan dengan menggunakan analisis korelasi *kendall tau*.

Berdasarkan hasil penelitian ini diperoleh harga koefisien nilai *p-value* sebesar  $0,030 < 0,05$  dengan nilai keeratan 0,188 termasuk dalam kategori rendah. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa ada hubungan kinerja perawat dengan tingkat kepuasan pasien BPJS rawat inap di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta memiliki keeratan hubungan sebesar 0,188 yang artinya memiliki keeratan hubungan rendah.

**PEMBAHASAN**

**Kinerja Perawat Unit Rawat Inap Di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.**

Hasil penelitian tentang kinerja perawat unit rawat inap paling banyak memiliki kinerja yang baik sebanyak 132 (99,2%). Hasil penelitian tentang kinerja perawat didapatkan dari pasien di Unit Rawat Inap. Kinerja perawat dalam kategori baik disebabkan oleh kesesuaian antara harapan dan kenyataan dalam perawatan responden. Responden yang berasal dari pasien menyatakan bahwa kinerja perawat dalam kategori baik. Hal ini dipengaruhi oleh faktor usia responden,

Dalam hasil penelitian didapatkan mayoritas usia responden paling banyak berusia antara dewasa Akhir tahun (36-45 Tahun) sebanyak 43 (32,3%). Usia akan mempengaruhi bagaimana menilai kondisi fisik mental dan kemampuan seseorang. Sehingga usia memberikan pengaruh pada cara berpikir untuk mengkritisi suatu hal.

Kinerja perawat yang baik dapat digambarkan pada hasil kuisioner yang diisi oleh pasien. Pada hasil kuisioner butir 1, 2 dan 3 menyatakan mayoritas menyatakan baik pada penampilan perawat antara lain kebersihan, pakaian seragam, dan kerapuhan pakaian perawat. Pada hasil kuisioner juga menyatakan baik pada aspek ketanggapan, kemampuan perawat dan juga kepedulian perawat.

Hasil penelitian ini diketahui bahwa sebagian besar responden berusia pada

kelompok usia produktif. Semakin usia seseorang bertambah maka semakin bertambah pula pengalaman, kebutuhan, kematangan dan kebijakan dalam menentukan suatu keputusan. Kondisi tersebut sangat menguntungkan, untuk mengetahui kinerja perawat, mengingat dalam menghadapi persaingan di era globalisasi menuntut sumber daya manusia yang handal. Terdapat kualitas positif yang dibawa oleh responden yang berusia produktif untuk menilai kualitas kerja dari perawat.

### **Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Unit Rawat Inap Di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.**

Hasil penelitian tentang tingkat kepuasan pasien BPJS paling banyak sangat puas sebanyak 110 (82,7%) responden. Dapat dilihat pada hasil kuisioner pada butir 6 dan 8 mayoritas responden menyatakan bahwa puas dalam hal tindakan keperawatan sesuai dengan kebutuhan pasien. Kemampuan perawat dalam menjelaskan masalah kesehatan yang dialami pasien. Hasil kuisioner yang menunjukkan bahwa pasien sangat puas berada pada butir 3 dengan responden menyatakan puas pada ketepatan jadwal yang diberikan oleh perawat.

Hasil kuisioner tersebut dapat menggambarkan bahwa pasien mendapati kesesuaian harapan dan kenyataan selama membutuhkan perawatan. Selain itu perilaku perawat seperti ketepatan jadwal membuat responden merasa puas. Hal tersebut dikuatkan oleh teori Yazic (2004) bahwa faktor yang mempengaruhi rasa puas yaitu kesesuaian harapan dan kenyataan, layanan selama proses menikmati jasa, perilaku personal, suasana dan kondisi fisik.

Tingkat kepuasan responden dalam kategori sangat baik disebabkan salah satu faktor yaitu pendidikan responden. Hasil penelitian tentang karakteristik responden berdasarkan pendidikan paling banyak SMA sebanyak 42 (31,6%) responden. Pendidikan memberikan pengaruh pada

cara berpikir responden dalam menentukan kepuasan terhadap suatu hal. Hasil penelitian ini dikuatkan oleh Satrianegara (2014) dijelaskan faktor yang menentukan puas atau tidaknya pasien sebagai jasa kesehatan faktor karakteristik pasien: meliputi umur, pendidikan, pekerjaan, sosial ekonomi, dan diagnosis penyakit.

### **Hubungan Antara Kinerja Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap Di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.**

Hasil penelitian ini diperoleh harga koefisien nilai *p-value* sebesar 0,030 <0,05 dengan nilai keeratan 0,188 termasuk dalam kategori rendah. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa ada hubungan kinerja perawat dengan tingkat kepuasan pasien BPJS rawat inap di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta memiliki keeratan hubungan sebesar 0,188 yang artinya memiliki keeratan hubungan rendah.

Perawat merupakan suatu profesi yang bersifat kemanusiaan yang dilandasi rasa tanggung jawab dan pengabdian sehingga layanan perawat selalu menyangkut upaya kemanusiaan yang pelaksanaannya membutuhkan ketulusan, saling menghargai dan kebijaksanaan terhadap sesama manusia. Perhatian perawat pada waktu menyelenggarakan pelayanan keperawatan adalah pada pemenuhan kebutuhan dasar manusia.

Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan perawat. Kepuasan pasien yang berhubungan erat dengan kinerja perawat. Kepuasan pasien akan membawa gambaran kualitas pelayanan rumah sakit tersebut. Pelayanan adalah semua upaya yang dilakukan perawat sebagai profesi atau profesional untuk memenuhi keinginan pasien dengan jasa yang diberikan. Suatu pelayanan dapat dikatakan baik, ditentukan berdasarkan kenyataan apakah jasa yang diberikan oleh perawat bisa memenuhi kebutuhan pasien, dengan menggunakan persepsi pasien

tentang pelayanan yang diterima (memuaskan atau mengecewakan).

Pasien yang merasa puas atau senang terhadap pelayanan keperawatan di suatu rumah sakit akan dominan menceritakan pengalamannya kepada komunitasnya, hasil cerita tersebut akan mempengaruhi persepsi orang yang mendengarkan untuk melambungkan rumah sakit yang dimaksudkan dengan citra yang positif. Dalam hasil penelitian didapatkan bahwa terdapat hubungan kinerja perawat yang baik memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Moh Anwar Hafid (2014) dalam hasilnya menyatakan bahwa kinerja perawat berpengaruh terhadap kepuasan pasien pengguna yankestis di RSUD syech yusuf goa.

Hasil penelitian ini menemukan keeratan hubungan yang rendah pada nilai korelasi, hal ini dikarenakan kepuasan pasien tidak hanya serta merta karena faktor kinerja perawat melainkan disebabkan karena faktor lain seperti fasilitas/sarana prasarana, sistem dalam pelayanan Rumah Sakit, faktor ekonomi dari responden, faktor pengetahuan responden yang berkaitan dengan pelayanan.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Kinerja Perawat Unit Rawat Inap Di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta paling banyak memiliki kinerja yang baik sebanyak 132 (99,2%).

Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Unit Rawat Inap Di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta paling banyak sangat puas sebanyak 110 (82,7%) responden

Terdapat Hubungan Antara Kinerja Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap Di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta kategori tinggi dengan harga koefisien nilai *p-value* sebesar

Tjiptono, Fandi.( 2007). Strategi Pemasaran Jasa. Penerbit Andi. Yogyakarta.

0,030 <0,05 dengan nilai keeratan 0,188 termasuk dalam kategori rendah.

### **Saran**

Bagi responden Hasil penelitian ini dapat menambah wawasan tentang kinerja perawat profesional yang melakukan keperawatan pada pasien.

Bagi RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pihak RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta bahan masukkan dalam upaya meningkatkan mutu dan kinerja pelayanan keperawatan kepada pasien BPJS.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Asmuji, (2013). Manajemen Keperawatan : Konsep dan Aplikasi.
- BPJS . (2015). INFO BPJS Kesehatan. BPJS Kesehatan
- Imelda, S dan Nahrishah, E. 2015. Analisis Tingkat Mutu Pelayanan Rawat Inap Dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Pasien Di RSUP Adam Malik Medan (Studi Perbandingan Antara Pasien Umum Dan Pasien BPJS). Medan. Vol.3. No
- Kemenkes Ri. 2013. Riset Kesehatan Dasar; RISKESDAS. Jakarta: Balitbang Kemenkes Ri
- Moh Anwar Hafid (2014). *Hubungan kinerja perawat terhadap tingkat kepuasan pasien pengguna Yankestis dalam pelayanan perawatan di RSUD syech yusuf kab Goa* Jurnal kesehatan Vol 7. Nomor 2
- Nursalam. (2013). Manajemen Keperawatan : Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional. Jakarta: Salemba Medika.
- PPNI. (2010). Standar Praktik Keperawatan. Jakarta: PPNI.
- Purnomo, Hari. 2002. Pengukuran kualitas pelanggan. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu
- Supranto, 2001, Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta
- Yazid. (2004). Pemasaran Jasa : Konsep Dan Implementasi. Yogyakarta : Ekonisia Fakultas Ekonomi