

## KEPUASAN PASIEN BPJS DI RUANG NIFAS KELAS III RSU AISYIYAH KUDUS

Ika Trisanti<sup>a\*</sup>, Noor Hidayah<sup>b</sup>, Farida Putri A<sup>c</sup>, Devi Madera I<sup>d</sup>

STIKES Muhammadiyah Kudus  
Jl. Ganesa I Purwosari, Kudus, Indonesia  
ikatristanti@stikesmuhkudus.ac.id

---

### Abstrak

Kebutuhan dasar manusia yang paling hakiki adalah kesehatan, karena dengan kesehatan manusia dapat hidup layak dan produktif. Pemerintah ikut bertanggungjawab dalam menjaga dan mengelola status kesehatan warganya. Cara menjamin status kesehatan warga dapat dilakukan melalui banyak cara, salah satunya dengan menyelenggarakan jaminan kesehatan untuk seluruh warga. Pandangan masyarakat terhadap pelayanan rumah sakit yang bekerjasama dengan BPJS masih banyak yang menganggap mutunya kurang baik, Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kepuasan pasien BPJS di ruang nifas kelas III RSU Aisyiyah Kudus. Metode penelitian menggunakan diskriptif kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah pasien di ruang nifas pengguna BPJS kelas III di Rumah Sakit Aisyiyah Kudus sejumlah 120 pasien dengan sampel sebanyak 54 responden yang didapat dengan tehnik random sampling. Penelitian ini, instrumen yang digunakan adalah kuesioner. Data pada penelitian ini dianalisis menggunakan analisa univariat. Analisa univariat dilakukan pada variabel kepuasan pasien BPJS kelas III. Hasil penelitian Kepuasan pasien BPJS kelas III di RS Aisyiyah Kudus Tahun 2017 di dapatkan hasil 36 orang responden (66,7%) merasa puas. Untuk meningkatkan kepuasan pasien BPJS di ruang nifas kelas III RSU Aisyiyah Kudus perlu diadakan perbaikan dan rehabilitasi rutin pada fasilitas perawatan. Pengadaan dan perawatan alat-alat yang digunakan untuk pelayanan juga harus selalu dilakukan. Pengembangan sumber daya manusia terkait kompetensi, hardskill dan soft skill tetap menjadi prioritas utama dalam menjaga kepuasan pasien

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

### Abstract

*The most important basic human needs is health. Because of health, we can live a decent and productive life. The government is responsible for maintaining and managing the health status of its citizens. The methode to guarantee the health status of citizens can be done in many ways. One of them is by providing health insurance for all citizens. Many people's views on hospital services in collaboration with BPJS still poor of quality. The purpose of this study was to determine the satisfaction of BPJS patients in postpartum class III Aisyiyah Kudus Hospital. The research method uses quantitative descriptive. The population of this study were patients in the postpartum room users of Class III BPJS at Aisyiyah Kudus Hospital with a total of 120 patients with a sample of 54 respondents obtained by random sampling technique. The instrument used a questionnaire. Data in this study were analyzed using univariate analysis. The results of research on satisfaction of patients with BPJS class III in Aisyiyah Kudus Hospital in 2017 were obtained by 36 respondents (66.7%) were satisfied. To improve the satisfaction of BPJS patients in the postpartum class III of Aisyiyah Kudus Hospital, routine repairs and rehabilitation are needed at the treatment facilities. Procurement and maintenance of equipment used for services must also be carried out. Human resource development related to competence, skills and soft skills remains a top priority in maintaining patient satisfaction.*

**Keywords:** satisfaction, patient, BPJS

---

## I. PENDAHULUAN

Kebutuhan dasar manusia yang paling hakiki adalah kesehatan, karena dengan kesehatan manusia dapat hidup layak dan produktif. Pemerintah ikut bertanggungjawab dalam menjaga dan mengelola status kesehatan warganya. Cara menjamin status kesehatan warga dapat dilakukan melalui banyak cara, salah satunya dengan menyelenggarakan jaminan kesehatan untuk seluruh warga. Jaminan kesehatan nasional (universal health coverage) sudah dikembangkan oleh hampir seluruh Negara di dunia. Hal ini sesuai dengan anjuran World Health Organisation (WHO) pada tahun 2010. Indonesia sebagai anggota WHO juga telah mengadopsi kebijakan tersebut pada tanggal 1 Januari 2014 dengan membentuk Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS) dengan tugas menyelenggarakan jaminan kesehatan untuk seluruh penduduk Indonesia. Jaminan kesehatan mempunyai tujuan untuk mempermudah masyarakat menjangkau pelayanan dan fasilitas kesehatan yang bermutu (Kemenkes RI, 2013). Data yang ada pada tahun 2010, jumlah penduduk Indonesia yang mempunyai jaminan kesehatan sebesar 80,24% atau sejumlah 14.179.507 jiwa. Sedangkan di Jawa Tengah jumlah pengguna asuransi kesehatan di Jawa Tengah pada tahun 2014 sebanyak 52,28% dari total penduduk Jawa Tengah yaitu 32.382.657 jiwa. Jenjang pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh BPJS antara lain: fasilitas kesehatan tingkat pertama yaitu Puskesmas, Dokter praktik yang bekerjasama dengan BPJS, klinik pratama. Fasilitas kesehatan tingkat pertama seperti Puskesmas merupakan ujung tombak pelayanan kesehatan primer sebelum pasien dirujuk ke rumah sakit sebagai sarana pelayanan kesehatan sekunder. (Hafid, 2014)

Pelayanan Kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat. (Depkes RI, 2006). Pelayanan kesehatan sekunder diselenggarakan oleh rumah sakit. Pemerintah menyediakan rumah sakit untuk memberikan

pelayanan kesehatan rujukan. Selain menyediakan rumah sakit dengan segala fasilitasnya, pemerintah juga menjamin pembiayaan pelayanan kesehatan di rumah sakit bagi fakir miskin dan mengawasi penyelenggaraan rumah sakit. Pemerintah juga memberikan perlindungan kepada rumah sakit sehingga rumah sakit dapat bekerja memberikan pelayanan kesehatan secara profesional dan bertanggungjawab. Pemerintah memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk mendirikan rumah sakit sesuai kebutuhan masyarakat dengan sumber biaya murni dari masyarakat. (Undang-Undang, 2011). Dengan adanya rumah sakit diharapkan masyarakat dapat memperoleh pelayanan kesehatan bermutu dengan akses termudah dan biaya yang terjangkau (Bappenas, 2009).

Setelah tiga tahun, BPJS kesehatan diselenggarakan dan telah bekerjasama dengan banyak rumah sakit baik milik pemerintah maupun swasta masyarakat, kenyataannya banyak pandangan masyarakat khususnya pasien terhadap pelayanan BPJS. Pandangan masyarakat terhadap pelayanan rumah sakit yang bekerjasama dengan BPJS masih banyak yang menganggap mutunya kurang baik, itu diketahui dari isu yang berkembang di masyarakat, keluhan masyarakat terhadap fasilitas, obat BPJS yang dianggap berbeda dengan pasien umum. Selain itu, terutama pihak rumah sakit swasta dianggap lebih mengutamakan pasien umum dibandingkan dengan pasien BPJS.

Hasil penelitian oleh Widiasih dkk tahun 2014, tentang persepsi masyarakat terhadap pelayanan BPJS di RSI Kendal menunjukkan bahwa 45,1% pasien mempunyai persepsi baik terhadap pelayanan BPJS, 15,8% persepsi sangat baik dan 39,1% mempunyai persepsi tidak baik. Persepsi pasien akan mempengaruhi kepuasan pasien. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh pasien setelah membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. (Pohan, 2006).

Bagi pemberi layanan kesehatan seperti Puskesmas, dokter praktik mandiri, klinik pelayanan kesehatan, rumah sakit kepuasan pasien adalah hal terpenting. Karena

kepuasan pasien akan mempengaruhi terhadap image, kepercayaan dan kesediaan untuk datang kembali mengulang pelayanan kesehatan di sarana pelayanan tersebut. Penyedia layanan kesehatan (rumah sakit) saling bersaing secara kompetitif dalam upaya mendapatkan kepuasan dan kepercayaan pasien. Jika ingin berkembang dan bertahan maka rumah sakit harus mampu memuaskan pasien (Raheem, Nawaz, Fouzia, & Imamuddin, 2014). Mutu pelayanan atau kualitas pelayanan kesehatan adalah kesesuaian pelayanan kesehatan dengan standar profesi dengan memanfaatkan sumber daya yang ada secara baik, sehingga kebutuhan pelanggan dan tujuan untuk mencapai derajat kesehatan yang optimal dapat tercapai. (Bustami, 2011). Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai tingkat kepuasan rata-rata penduduk. Penyelenggaraannya juga harus sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan. Pasien cenderung memilih atau menetapkan prioritas indikator kualitas pelayanan kesehatan, sebagai dasar untuk memutuskan tingkat kepuasannya (Cahyadi, 2007). Tujuan dari mengukur kepuasan pasien adalah untuk mengevaluasi kualitas pelayanan kesehatan, mengevaluasi hasil konsultasi intervensi dan hubungan antara perilaku sehat dan sakit, membuat keputusan administrasi, mengevaluasi efek dari perubahan organisasi pelayanan, administrasi staf, fungsi pemasaran, dan formasi etik profesional (Suryawati, Dharminto, & Shaluhiah, 2006).

Beberapa Rumah Sakit di Kabupaten Kudus sudah menerapkan program jaminan kesehatan, salah satunya adalah RSU Aisyiyah Kudus. Rumah Sakit Umum Aisyiyah Kudus mulai menjalankan program Jaminan Kesehatan Nasional sejak tahun 2016, pasien rawat inap di ruang bersalin & nifas sebanyak 1654 pasien. Di ruang nifas hampir 80 % menggunakan BPJS (Rekam medis RS Aisyiyah Kudus).

Berdasarkan data di atas maka peneliti tertarik untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien BPJS di Ruang Nifas Kelas III Rumah Sakit Aisyiyah Kudus, serta dengan belum

pernah dilakukan penelitian mengenai BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Aisyiyah Kudus.

## II. METODE PENELITIAN

Desain penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian diskriptif kuantitatif yang bertujuan untuk mendapatkan gambaran yang akurat dari sejumlah karakteristik masalah yang diteliti (Suryanto & Salamah, Riset Kebidanan Metodologi & Aplikasi, 2009) (Arikunto, 2006). Pada penelitian ini, peneliti mendeskripsikan kepuasan pasien BPJS di ruang nifas kelas III. Populasi penelitian ini adalah pasien di ruang nifas pengguna BPJS kelas III di Rumah Sakit Aisyiyah Kudus sejumlah 120 pasien dengan sampel sebanyak 54 responden yang didapat dengan tehnik random sampling. Penelitian ini, instrumen yang digunakan adalah kuesioner. Data pada penelitian ini dianalisis menggunakan analisa univariat. Analisa univariat dilakukan pada variabel kepuasan pasien BPJS kelas III.

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Tabel 1 Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Umur Pasien Ruang Nifas Di RS AISYIYAH KUDUS tahun 2017 (N=54)

Umur	F	%
20 - 25 tahun	21	38,9
26 - 30 tahun	23	42,6
31 - 35 tahun	6	11,1
36 - 40 tahun	4	7,4
Total	54	100,0

Sumber : Data Primer, 2017

Berdasarkan tabel 1 diatas dapat dilihat bahwa dari 54 responden penelitian, pasien yang berusia 20-25 tahun sebanyak 21 orang (38,9%), pasien yang berusia 26-30 tahun sebanyak 23 orang (42,6%), pasien yang berusia 31-35 tahun sebanyak 6 orang (11,1%), dan pasien yang berusia 36-40 tahun sebanyak 4 orang (7,4%).

## B. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Tabel 2. Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Pasien Ruang Nifas Di RS Aisyiyah Kudus tahun 2017 (N=54)

Pendidikan	F	%
SD	9	16.7
SMP	24	44.4
SMA	17	31.5
SARJANA	4	7.4
TOTAL	54	100,0

Sumber : Data Primer, 2017

Berdasarkan Tabel 2 diketahui bahwa dari 54 responden penelitian, pasien yang berpendidikan SD sebanyak 9 orang (16.7%), pasien berpendidikan SMP sebanyak 24 orang (44.4%), pasien berpendidikan SMA sebanyak 17 orang (31.5%), dan pasien berpendidikan SARJANA sebanyak 4 orang (7.4%).

## C. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 3 Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Pasien Ruang Nifas Di RS Aisyiyah Kudus tahun 2017 (N=54)

Pekerjaan	Frekuensi (F)	Persentase % (P)
Bekerja	33	61.1
Tidak Bekerja	21	38.9
TOTAL	54	100,0

Sumber : Data Primer, 2017

Berdasarkan tabel 3 di atas dapat dilihat bahwa dari 54 responden, pasien yang bekerja sebanyak 33 orang (61.1%), dan pasien yang tidak bekerja sebanyak 21 orang (38.9%).

## D. Kepuasan Pasien

Tabel 4 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di RS AISYIYAH KUDUS Tahun 2017 (N=54)

Kepuasan Pasien	F	%
PUAS	36	66.7
CUKUP PUAS	15	27.8
TIDAK PUAS	3	5.6
Total	54	100,0

Sumber : Data Primer, 2017

Berdasarkan tabel 4 dapat dilihat bahwa dari 54 responden, diatas menunjukkan bahwa 36 orang responden (66.7%) memiliki kepuasan yang puas, sedangkan 15 orang

responden (27.8%) memiliki kepuasan yang cukup puas, sedangkan 3 orang responden (5.6%) memiliki kepuasan yang tidak puas.

Perasaan senang atau kecewa seseorang mengenai sesuatu yang bersumber dari proses membandingkan antara harapan dengan realitas aktifitas atau produk yang diterima disebut sebagai kepuasan (Ridwan, A,2007), (Koler,2005). Kepuasan pasien di rumah sakit dipengaruhi oleh banyak faktor antara fasilitas yang ada di ruang rawat, manajemen pengelolaan rumah sakit, sumber daya manusia, dll (Depkes RI,2006). Hal ini sesuai dengan penelitian Ahmad Hasan Basri (2016) tentang hubungan fasilitas ruang rawat inap dengan tingkat kepuasan pasien BPJS di ruang Cempaka Rumah Sakit Ibnu Sina Gresik. Diketahui bahwa ada hubungan fasilitas ruang rawat inap dengan tingkat kepuasan pasien BPJS di ruang cempaka rumah Sakit Ibnu Sina Gresik dengan hasil Uji Statistik menggunakan rank sperman corelation menunjukkan tingkat kemaknaan  $p = 0,034 \leq \alpha (0,05)$ . Dengan derajat korelasi hubungan  $r = 0,426$  termasuk korelasi kuat.

Mutu pelayanan adalah derajat pemberian pelayanan secara efisien dan efektif sesuai dengan standar profesi, standar pelayanan yang dilaksanakan secara menyeluruh sesuai dengan kebutuhan pasien, memanfaatkan teknologi tepat guna dan hasil penelitian dalam pengembangan pelayanan kesehatan/keperawatan sehingga tercapai derajat kesehatan yang optimal (Nursalam, 2008). Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai tingkat kepuasan rata-rata penduduk. Penyelenggaraanya juga harus sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan. Pasien cenderung memilih atau menetapkan prioritas indikator kualitas pelayanan kesehatan, sebagai dasar untuk memutuskan tingkat kepuasannya (Cahyadi, 2007). Rumah Sakit Umum Aisyiyah Kudus mulai menjalankan program Jaminan Kesehatan Nasional sejak tahun 2016, pasien rawat inap di ruang bersalin & nifas sebanyak 1654 pasien. Di ruang nifas hampir 80 % menggunakan BPJS (Rekam medis RSU Aisyiyah Kudus ).

Ada dua komponen yang akan memengaruhi tingkat kepuasan pasien, yaitu komponen harapan pasien dan komponen kinerja layanan kesehatan. Salah satu cara pengukuran kepuasan pasien berdasarkan konsep harapan kinerja. Pengukuran harapan pasien dapat dilakukan dengan membuat kuisisioner yang berisi aspek-aspek layanan kesehatan yang dianggap penting oleh pasien. Kemudian pasien diminta menilai setiap aspek tadi, sesuai dengan tingkat kepentingan aspek tersebut bagi pasien yang bersangkutan.

Karakteristik pasien yang terdiri dari usia sebagian besar berusia 20-30 tahun, karena memang pada usia tersebut adalah usia reproduktif sehat sehingga pasien yang dirawat di ruang nifas adalah pasien habis melahirkan. Sebagian besar responden adalah lulusan SMP dan SMA hal ini memudahkan proses pengambilan data karena responden mudah memahami kuisisioner dan mampu mengisinya dengan baik.

#### IV. KESIMPULAN

Kepuasan pasien BPJS kelas III di RS Aisyiyah Kudus Tahun 2017 di dapatkan hasil 36 orang responden (66,7%) merasa puas. Untuk meningkatkan kepuasan pasien BPJS di ruang nifas kelas III RSU Aisyiyah Kudus perlu diadakan perbaikan dan rehabilitasi rutin pada fasilitas perawatan. Pengadaan dan perawatan alat-alat yang digunakan untuk pelayanan juga harus selalu dilakukan. Pengembangan sumber daya manusia terkait kompetensi, hardskill dan soft skill tetap menjadi prioritas utama dalam menjaga kepuasan pasien.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta. Rineka Cipta.
- Bappenas. (2009). *Peningkatan Akses Masyarakat Terhadap Kesehatan Yang Berkualitas*. Jakarta: Bappenas.
- Cahyadi, andi. (2007). *Antara Kepuasan Pasien dan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit di Indonesia*.
- Depkes RI. (2006). *Pengembangan Promosi Kesehatan Di Daerah melalui Dana Dekon 2006*. Jakarta. Pusat Promosi Kesehatan. Depkes RI.
- Depkes RI. *Peraturan Badan Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan*. Nomor 1 tahun 2014.
- Hafid, M.A. (2014). *Tentang Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Ruang Perawatan RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak*. Tahun 2015
- Kementrian Kesehatan Republik Indonesia . (2014). *Pedoman Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional*. Jakarta: Kementrian Kesehatan Republik Indonesia.
- Nursalam. (2008). *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan* . Jakarta: Salemba Medika.
- Pohan, Imbalos, S. (2006). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC.
- Raheem, A. R, Nawaz, A, Fouzia, N., & Imamuddin, K. (2014). *Patient's Satisfactoin and Quality Health Services : An Investigation From Privare Hospitals Of Karachi*. Pakistan: Research Journal Of
- Suryanto & Salamah, U. (2009). *Riset Kebidanan Metodologi & Aplikasi*. Yogyakarta: Mitra Cendekia.
- Suryawati, C. (2009). *Kepuasan Pasien Rumah Sakit (Tinjauan Teoritis dan Penerapannya pada Penelitian)*. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan Vol.7 No.4*.
- Undang - Undang Republik Indonesia No.24 Tahun 2011, *Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Nasional*. Republik Indonesia.
- Widyasih, Eka dkk. (2014). *Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan BPJS di RSI Kendal*. *Fakultas Ilmu Kesehatan*. Universitas Muhammadiyah Surakarta