

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS DI RAWAT INAP

Mirnawati¹⁾, Erna Tsalatsatul Fitriyah²⁾, Faishol Roni²⁾

¹⁾Mahasiswa S1 Keperawatan Stikes Bahrul Ulum Jombang

²⁾Dosen S1 Keperawatan Stikes Bahrul Ulum Jombang

mirnawatimirna101@gmail.com

nuranilatifah@gmail.com

pankronilm@gmail.com

Abstract

Quality is the most important thing for the service company holder. It refers to action that should be well like the safe guaranty for patient. In the implementation of public service, still a lot of missing things that affect to the public service quality. The low costumer satisfication will influencing the health facility provitabilities. In other hand, the employ behavior will also affect to the patient satisfication, wherease the patient needs is always increase everytime, and it also happen to the demand of service quality which given. This research aim is knowing the association service quality with the satisfication of BPJS inpatient. This article using literature review method which use google scholar as the support database that suitable with inclusion and exclusion criteria. Based on the ten identified journals, those are showing that the association is exist between the service qualities with the satisfication of BPJS inpatient. There is an association between the service qualities with the satisfication of BPJS inpatient.

Keyword: *service quality, demand level, BPJS Inpatient.*

PENDAHULUAN

Mutu adalah sebuah kata yang penting bagi penyedia jasa yaitu suatu tindakan yang harus dikerjakan dengan baik seperti keselamatan untuk pasien, Didalam penyelenggaraan pelayanan publik, masih banyak dijumpai kekurangan, sehingga mempengaruhi kualitas layanan kepada masyarakat Kotler (2009) dalam Pertiwi

(2016). Kepuasan pelanggan yang rendah akan berdampak terhadap terhadap jumlah kunjungan yang akan mempengaruhi provitabilitas fasilitas kesehatan tersebut, sedangkan sikap karyawan terhadap pasien dimana kebutuhan pasien dari waktu kewaktu meningkat, begitu pula tuntutan akan mutu pelayanan yang diberikan (Ulinuha, 2014).

Hasil penelitian Damopolii (2018) menggunakan uji *chi square* diperoleh nilai probabilitas yaitu $0,02 < 0,05$. Yang artinya terdapat hubungan antara bukti fisik dengan kepuasan pasien rawat inap. Ketanggapan nilai yang diperoleh $0,002 < 0,05$ menggunakan *chi square*. Maka dapat disimpulkan terdapat hubungan antara ketanggapan dengan kepuasan pasien rawat inap. Kehandalan *chi square* dan nilai probabilitas yang diperoleh adalah $0,033 < 0,05$ maka disimpulkan terdapat hubungan antara kehandalan dengan kepuasan pasien rawat inap. Jaminan menggunakan *chi square* dengan nilai $0,002 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan terdapat hubungan antara jaminan dengan kepuasan pasien rawat inap. Empati menggunakan uji *chi square* dimana nilai probabilitas yang di peroleh $0,001 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan terdapat hubungan empati dengan kepuasan rawat inap.

Hasil penelitian Patodo (2019) analisa univariate, bivariate dan multivariate menggunakan uji *chi square* dengan $\alpha=0,05$ dan CI=95%. Hasil penelitian yang diperoleh dalam penelitian yaitu kehandalan ($p=0,00$), jaminan ($p=0,530$), perhatian ($p=0,028$), bukti fisik ($p<0,0001$) dan daya tanggap ($p=0,855$) terdapat hubungan antara kehandalan, perhatian dan bukti fisik dengan kepuasan pasien, sedangkan tidak terdapat hubungan

antara jaminan dan ketanggapan dengan kepuasan pasien rawat inap medis di RSU GMIM Pancaran Kasih Manado.

Variabel bukti langsung menjadi variabel yang paling dominan berhubungan dengan kepuasan pasien. Prevalensi penggunaan BPJS di Indonesia pada tahun 2015 mencapai 136.610.852 jiwa. Di Jawa Timur kepesertaan pada tahun 2015 mencapai 21.762.766 jiwa, jumlah ini meningkat dari tahun 2014. Indeks kepuasan pasien BPJS di Jawa Timur pada tahun 2014 berada di antara 87% sedangkan pada tahun 2015 menembus lebih dari 90%. Hal ini membuat Jawa Timur menjadi salah satu Provinsi yang memiliki indeks kepuasan peserta BPJS yang tinggi di Indonesia BPJS Kesehatan (2016) dalam Candra, Dkk (2017).

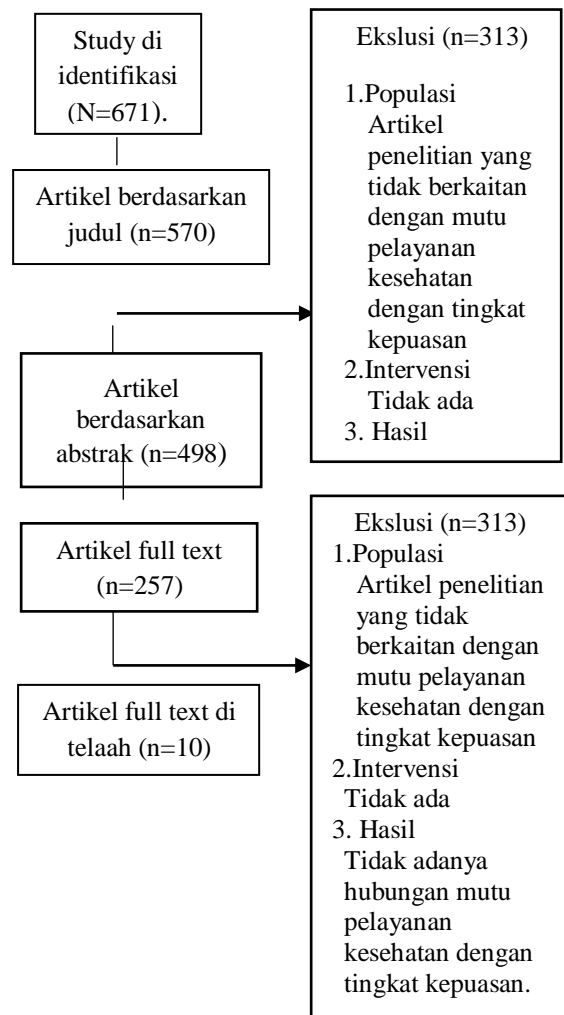
Tuntutan Rumah Sakit dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan derajat kepuasan pasien, keterlambatan dalam memberikan pelayanan, lama prosedur pelayanan, keterbatasan obat dan peralatan tersedia sarana serta ketertiban dan kebersihan Rumah Sakit yang tidak memadai merupakan suatu pengalaman dari ketidakpuasan pasien yang paling sering dikemukakan (Muninjaya, 2016).

METODA PENELITIAN

Penelitian yang digunakan adalah metode *literature review* yang dapat

menjelaskan latar belakang penelitian suatu topik, alasan suatu topik penting untuk diteliti, menemukan hubungan antara study atau ide penelitian, mengidentifikasi tema, konsep, dan penelitian utama dalam satu topik, identifikasi kesenjangan utama dan membahas pertanyaan peneliti lebih lanjut berdasarkan study sebelumnya dalam Nursalam, (2020).

Berdasarkan hasil pencarian literature melalui publikasi database dan menggunakan kata kunci mutu pelayanan, tingkat kepuasan dan pasien BPJS di rawat inap yang telah disesuaikan peneliti mendapatkan 671 artikel meliputi google scholar dan pencarian dengan google scholar sebanyak (n=671) hasil pencarian yang identifikasi berdasarkan judul sebanyak (n=570) kemudian hasil pencarian di periksa dan ditemukan (n=313) artikel yang tidak relevan lalu dilakukan identifikasi berdasarkan abstrak (n=498) kemudian peneliti melakukan penelusuran full text (n=257) dan dikeluarkan sebanyak (n=247) hasil akhir dari yang dilakukan berdasarkan kelayakan terhadap kriteria inklusi dan eksklusi didapatkan sebanyak 10 artikel yang bisa di gunakan dalam *literature review*. Berikut ini adalah diagram prisma flow rincian dalam pencarian artikel yang sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusi sehingga menemukan 10 jurnal.



Gambar 1 Diagram PRISMA

Tabel 1 Hasil Pencarian Artikel

No	Penulis	Tahun	Judul	Sumber	Tujuan	Metode	Populasi dan Sampel	Hasil	Kesimpulan
1.	Marian Tonis -Ricky Wiranata	2015	Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap peserta BPJS kesehatan di RSUD Selasih Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan	Google scholar Journal of Hospital Administration and management Volume 1, Nomer 1, juni 2020	Mengetahui hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap peserta BPJS kesehatan	Analitik	Populasi: seluruh pasien BPJS kesehatan yang rawat inap Sampel: 88 pasien	Tangible pvalue= 0.000<_0.05 reliability pvlaue=0.000<_0.05 responsiveness pvalue 0.000<_0.05 terdapat hubungan antara assurance dan empathy	Ada hubungan antara 5 dimensi dengan mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap peserta bpjs selasih pangkalan kerinci kabupaten pelalawan
2.	-Arya Syahputra Wiguna	2017	Hubungan mutu pelayanan BPJS kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS di Instalasi rawat inap kelas II di RSUD Imelda Medan	Google scholar Jurnal ilmiah perekam dan informasi kesehatan Imelda	Untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan BPJS kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien.	Analitik	Populasi : semua pasien di rawat inap kelas II Sampel : 70 pasien	Data analisis menggunakan chi square dengan tingkat kemaknaan pvalue=<_0,05 hasil menunjukkan bahwa 61,5% menyatakan kurang puas dengan pelayanan BPJS	Ada hubungan mutu pelayanan BPJS kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS di instalasi rawat inap kelas II di RSUD Imelda Medan

								kesehatan di instalasi rawat inap kelas 2 RSUD Imelda Medan.	
3.	Lisna maulina, T.Abdul Madjid, Indira Chotimah	2018	Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS di unit rawat inap Puskesmas Cibungbulang Kabupaten Bogor	Google scholar Promotor jurnal kesehatan masyarakat vol. 2 no. 2 April 2019	Untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS dirawat inap	Analitik	Populasi : semua pasien rawat inap pengguna BPJS Sampel : 50	Tangibles (p-value=0,125), reliability (p-value=0,285) dan faktor assurance (p-value=0,702) responsiveness (p-value=0,000) empathy (P-value=0,000)	Terdapat hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS di unit rawat inap Puskesmas Cibungbulang kabupaten Bogor
4.	Tungka gi, Caroline Easter Mona Wowo, Linnie pondaan	2016	Hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien BPJS rawat inap di ruang hana RSUD Pancaran kasih GMIM Manado	Google scholar e-journal Keperawatan volume 5, nomor 1, Februari 2017	Untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien.	Analitik	Populasi : semua pasien peserta BPJS di rawat inap Sampel : 84 pasien	Hasil uji statistic menggunakan chi square dengan tingkat kemaknaan (α)=0,05 yang menunjukkan hasil chi square hitung 47,296 dengan pvalue 0,000.	Ada hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS di rawat inap ruang hana RSUD Pancaran kasih GMIM Manado.

5.	Amri Praidhi	2017	Hubungan kualitas layanan dengan kepuasan pasien rawat inap BPJS kesehatan di RSUD Mandau	Google scholar Menara ilmu vol XIII no. 1 Januari 2019	Untuk mengetahui hubungan kualitas layanan kesehatan dengan pasien rawat inap	Analitik	Populasi : seluruh pasien peserta bpjs di rawat inap RSUD Mandau Sampel: 164 pasien	Reliability 63.4% (p=0.160) responsiveness 73.8% (p=0.239) jaminan 56.7% (p=0.004) empathy 51.8% (p=0.0001) bukti fisik 47.6% (p=0.0001)	Ada hubungan kualitas layanan dengan kepuasan pasien rawat inap BPJS kesehatan di RSUD Mandau
6.	-Noor Hidayah -Ika Trisanti -Yuli Arief Hidayati	2018	Hubungan mutu pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien BPJS di ruang rawat inap Puskesmas Gubug 1	Google scholar Menara ilmu vol XIII no. 1 Januari 2019	Mengetahui hubungan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien	Analitik	Populasi : semua pasien rawat inap yang menggunakan BPJS Sampel : 55 pasien	Hipotesa menggunakan uji fisher Exact Test didapatkan hasil pvalue 0,05	Terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien BPJS di ruang rawat inap Puskesmas Gubug 1.
7.	Ribka Flora Panjaitan Sri Sudewi Pratiwi Sitio Ripai Siregar	2019	Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien pengguna BPJS rawat inap di RSU. Sembiring	Google scholar Journal kajian kesehatan masyarakat vol 1, no 2, November 2019	Mengetahui hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien	Analitik	Populasi : semua pasien rawat inap Sampel : 96 pasien.	Hasil menunjukkan bahwa nilai signifikan korelasi antara kualitas layanan dan kepuasan pasiendan jaminan perawatan kesehatan sosial dimana bukti fisik pelayanan p	Ada hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien pengguna BPJS rawat inap di RSU Sembiring.

								(0,003) <a (0,05) reliability p (0,005) <a (0,05) assurance p (0,005) <a (0,05) dan perhatian p (0,001 <a (0,05)	
8.	Ester Mei Frida Henti Putri	2019	Hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien BPJS rawat inap di RSUD Herna Medan	Google scholar Jurnal Darma Agung Husada Vol. VI No, 2 Oktober 2019	Mengetahui pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien BPJS rawat inap	Analitik	Populasi : semua pasien pengguna BPJS di rawat inap Sampel : 150 pasien	Analisis data menggunakan chi square $\alpha < 0.05$. hasil uji statistic diperoleh hasil p value=0,000 (p<0.05).	Ada hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien BPJS rawat inap.
9.	Jihan natassa Silvia sri dwijay anti	2018	Hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS kesehatan di unit rawat inap RSUD tengku rafi an kabupaten siak	Google scholar Jurnal kesehatan volume 8, no 2 desember 2019	Untuk mengetahui mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS rawat inap	Analitik	Populasi : 2756 Sampel : 96 pasien	Bukti fisik (0,003), kehandalan (0,044), dan daya tanggap (0,001) jaminan (0,037) dan perhatian (0,002).	Ada hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS kesehatan di unit rawat inap rsud Tengku Rafi an Kabupaten Siak
10	Achmad Farich Zulhafis Mandala Herlin Mega Susanti	2017	Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap BPJS di rumah sakit pertamina bintang amin bandar lampung	Google scholar Jurnal ilmu kedokteran dan kesehatan, volume 5, nomer 3, juli 2018	Mengetahui mutu pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS rawat inap	Analitik	Populasi : seluruh pasien di instalasi rawat inap Sampel : 328 pasien	empati (p=0,254), kehandalan (p=0,574), bukti nyata (p=0,191), daya tanggap (p=0,254), jaminan (p=0,000)	Ada hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap BPJS di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung

PEMBAHASAN

Hasil penelitian Panjaitan, Dkk (2018) menunjukkan bahwa dari 96 subjek penelitian *tangibility* kategori kurang baik p -value=0,003 dan yang kategori baik p -value=1,867 *reliability* kategori kurang baik p -value=0,005 kategori baik p -value=1,789 *responsiveness* kategori kurang baik p -value= 0,010 dan kategori baik p -value=1,714 *assurance* kategori kurang baik p -value=0,005 kategori baik 1,789 *empathy* kategori kurang baik p -value=0,001 kategori baik p -value 1,947 dengan menggunakan uji chi square dengan nilai p -value=0,05 dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak yang artinya ada hubungan pelayanan kesehatan dengan kepuasan. Mutu pelayanan merupakan derajat yang memberikan layanan secara efisien dan efektif sesuai dengan standar profesi, standar pelayanan yang dilaksanakan secara menyeluruh sesuai dengan kebutuhan pasien, memanfaatkan teknologi yang tepat guna dan hasil penelitian dalam pengembangan pelayanan kesehatan dan keperawatan sehingga tercapai derajat kesehatan yang optimal (Nursalam, 2016). Mutu pelayanan yang baik membuat pelanggan akan merasa puas jika mereka memperoleh pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan. Pelayanan kesehatan merupakan faktor penting dalam meningkatkan derajat kesehatan dan kesejahteraan masyarakat. Setiap orang mempunyai hak dan memperoleh pelayanan kesehatan dan pemerintah bertanggung jawab atas ketersediaan segala bentuk upaya

kesehatan. Hasil Wiguna (2017) data analisis menggunakan uji *chi square* dengan tingkat kemaknaan p -value $< 0,05$. Menunjukkan bahwa 61,5% menyatakan kurang puas dengan pelayanan BPJS kesehatan di instalasi rawat inap hasil uji menyatakan ada hubungan antara kehandalan ($p=0,007$), empati ($p=0,000$), daya tanggap ($p=0,019$) dengan kepuasan pasien. Variabel yang tidak memiliki hubungan yaitu jaminan ($p=0,248$), dan bukti fisik ($p=0,257$). Meningkatkan kesadaran masyarakat akan kesehatan mengakibatkan tuntutan peningkatan pelayanan kesehatan, salah satu upaya mengantisipasi keadaan tersebut dengan menjaga kualitas pelayanan, mutu pelayanan kesehatan yang diberikan menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan setiap pasien Candra, Dkk (2017). Pasien akan merasa puas jika mutu pelayanan yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan yang diharapkan pasien yang dapat diperoleh dari pelayanan dengan cara yang sopan, tepat waktu, tanggap serta mampu menyembuhkan keluhan serta mencegah berkembang dan meluasnya penyakit.

Hasil penelitian Maulina (2018) data dianalisis menggunakan uji chi square dengan tingkat kemaknaan p -value $< 0,05$. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor *tangible* (p -value=0,125) faktor *reliability* (p -value=0,285) dan faktor *assurance* (p -value=0,702) tidak terdapat hubungan dengan kepuasan pasien sedangkan faktor *responsiveness* (p -value=0,000) dan faktor

empathy (p -value=0,000) terdapat hubungan dengan kepuasan pasien di puskesmas cibungbulang. Mutu pelayanan kesehatan suatu hal yang diharapkan sudah menjadi kebutuhan dasar setiap orang. Fasilitas kesehatan seperti rumah sakit dan puskesmas juga klinik atau balai pengobatan yang didalamnya terdiri atas pelayanan yang beragam seperti pemeriksaan, perawatan, farmasi, laboratorium termasuk rekam medis merupakan organisasi jasa pelayanan umum yang melayani masyarakat secara langsung, oleh karena itu rumah sakit dan puskesmas harus memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan harapan pasien (Iman, 2017). Kepuasan pasien adalah hasil dari layanan kesehatan yang digunakan sebagai dasar untuk mendukung perubahan sistem layanan kesehatan merupakan salah satu dari peningkatan mutu pelayanan kesehatan.

Hasil penelitian farich (2017) analisis data menggunakan hasil uji fisher hasil penelitian didapatkan empathy (p =0,254) hasil uji statistik tidak ada hubungan antara empati dan kepuasan pasien di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung. Reliability didapatkan bahwa tidak ada hubungan antara reliability dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Bintang Amin Bandar Lampung. Hasil uji statistik tangibles didapatkan p -value= 0,191 yang artinya bahwa tidak ada hubungan antara *tangible* dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Bintang Amin Bandar Lampung. Dari hasil uji statistik didapatkan p -value= 0,254 yang artinya bahwa

tidak ada hubungan antara responsiveness dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Bintang Amin Bandar Lampung. Hasil uji statistik didapatkan ada hubungan antara jaminan asuransi dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Bintang Amin Bandar Lampung. Kualitas layanan yang bermutu apabila pelayanan yang diharapkan lebih kecil daripada pelayanan yang dirasakan bermutu, Dikatakan konsep kualitas layanan memenuhi harapan, apabila pelayanan yang diharapkan sama dengan apa yang dirasakan memuaskan. Demikian pula dikatakan persepsi tidak memenuhi harapan apabila pelayanan yang diharapkan lebih besar daripada pelayanan yang dirasakan tidak bermutu Nursalam (2016). Pasien atau masyarakat melihat layanan kesehatan yang bermutu sebagai suatu layanan kesehatan yang dapat memenuhi kebutuhan yang dirasakan dan diselenggarakan dengan cara yang sopan dan santun, tepat waktu tanggap dan mampu menyembuhkan keluhannya serta mencegah berkembang atau meluasnya penyakit.

Hasil penelitian Tonis dan Wiranata (2015) hasil uji statistik diperoleh ada hubungan signifikan antara *tangible* dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Selasih Pangkalan Kerinci. Uji statistik ada hubungan antara reliability dengan kepuasan pasien rawat inap RSUD Selasih Pangkalan Kerinci. Uji statistik ada hubungan signifikan antara responsiveness dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Selasih Pangkalan Kerinci. Uji

statistic chi square diperoleh nilai p -value=0.000 \leq 0,05 hal ini berarti ada hubungan signifikan antara assurance dengan kepuasan pasien rawat inap RSUD Selasih Pangkalan Kerinci. Uji statistik diperoleh nilai p -value=0.000 \leq 0,05, hal ini berarti ada hubungan signifikan antara empathy dengan kepuasan pasien rawat inap RSUD Selasih Pangkalan Kerinci. Kepuasan adalah sebuah fungsi yang menghasilkan perbandingan antara kenyataan atau hasil yang dirasakan oleh pasien dan pengalamannya dengan harapan dalam menggunakan dan menerima pelayanan Zebua (2018). Kepuasan pasien merupakan dasar yang penting dalam mengukur mutu pelayanan tingkat kepuasan pasien adalah sangat tergantung pada kinerja penyajian jasa apabila kinerja dibawah harapan maka pelanggan akan kecewa sebaliknya jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan sangat puas

Hasil penelitian dari Praidhi (2017) didapatkan ada hubungan kualitas jasa layanan dengan kepuasan pasien rawat inap BPJS kesehatan di RSUD Kecamatan Mandau. Kepuasan pasien merupakan senang dan kecewa pasien sebagai hasil perbandingan antara prestasi yang dirasakan dengan harapan, Jika pasien merasa tidak puas maka pasien tersebut akan mengajukan pengajuan complain, Apabila complain dari pasien tidak segera ditangani, ini dapat menimbulkan turunya kapabilitas pelayanan Rumah Sakit terhadap layanan dalam hal ini kepuasan pasien sangat berpengaruh dalam menjaga mutu Wowor, Dkk (2019). Kepuasan pasien

tergantung pada kualitas pelayanan. Pelayanan kesehatan yang tujuan utamanya adalah untuk meningkatkan kesehatan masyarakat dan mencegah penyakit dan sasaran utama.

Hasil penelitian Easter (2017) didapatkan bahwa ada hubungan pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS rawat inap di ruangan Hana RSU Pancaran Kasih GMIM Manado. Kepuasan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan nya Nursalam (2016). Pada pelayanan kesehatan di Rumah Sakit kepuasan pasien merupakan salah satu indikator mutu pelayanan kesehatan namun pada prakteknya masih ditemukan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit maupun standar keperawatan hal tersebut dapat dilihat dari dari kasus yang melibatkan tenaga keperawatan seperti kurangnya kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan tidak sesuai dalam menanggapi pasien.

Hasil penelitian Hidayah (2016) didapatkan ada hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS di ruang inap Puskesmas Gubug 1. Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, salah satunya faktor komunikasi. Komunikasi proses penerimaan atau pertukaran stimulus, simbol, informasi. Baik dalam bentuk verbal maupun non verbal dari pengirimnya ke penerima pesan dengan tujuan adanya perubahan baik dalam aspek

kognitif, afektif maupun psikomotor Wulur (2019). Komunikasi sangatlah penting dalam meningkatkan mutu pelayanan, karena dengan komunikasi yang baik dan efektif pasien dan keluarga akan merasa senang dan merasa puas dengan pelayanan suatu instansi kesehatan.

Hasil penelitian Frida dan Putri (2019) menunjukkan bahwa pelayanan keperawatan kurang baik dan pasien kurang puas. Hasil uji statistic didapatkan ada hubungan antara pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Herna Medan. Pengembangan pelaksanaan jaminan mutu diterapkan diseluruh jaringan atau unit institusi, tetapi tetap mempertahankan dan mengembangkan komitmen yang sudah mulai tumbuh, optimalisasi proses pengembangan jaminan mutu secara berkesinambungan. Pada tahap ini, jaminan mutu yang mempunyai komitmen tinggi untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan kesehatan harus ditumbuh kembangkan agar mampu secara mandiri menyelesaikan masalah mutu pelayanan kesehatan Muninjaya (2019). Mutu pelayanan kesehatan merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien dan memberikan dampak positif bagi kesembuhan pasien. Pelayanan keperawatan di rumah sakit merupakan salah satu pelayanan utama yang paling besar terhadap mutu pelayanan.

Hasil penelitian Natassa dan Dwijayanti (2017) menunjukkan bukti fisik ada

hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS di unit rawat inap RSUD siak tahun 2018. Dalam memberikan kepuasan pasien Rumah sakit harus menciptakan dan mengelola suatu sistem memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya yang signifikan antara kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS dalam pelayanan perawatan Mulyati (2019). Salah satu kewajiban dari Rumah sakit adalah memberikan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan Rumah Sakit. Apabila pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.

KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian menggunakan metode studi kajian dengan serangkaian kegiatan yang berkaitan dengan metode pengumpulan data pustaka, membaca dan mencatat, serta menganalisis jurnal dapat disimpulkan ada hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS di rawat inap pada mutu pelayanan kesehatan meliputi kinerja yang menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan, tidak saja yang dapat menimbulkan kepuasan bagi pasien tetapi juga sesuai dengan standard an kode etik profesi yang telah di tetapkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Candra, M. P. Dewi, S. P. & shofiyah, S (2017). *Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat jalan peserta BPJS (Studi Di Puskesmas Gambiran Kecamatan Mojoagung Kabupaten Jombang* (<http://digilib.stikesicme-jbg.ac.id/ojs/index.php/jib/article/view/362> diakses pada tanggal 15 maret).
- Damopolii, H. S, Dkk (2018) *hubungan antara mutu jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap di RS Bhayangkara TK III Manado*. (<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/kesmas/article/view/22354> diakses pada 27 september).
- Khoiri, N. A & Hermastutik, K. (2014). *Hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien pengguna kartu BPJS Kesehatan di Puskesmas Mojowarno Kabupaten Jombang*. (<https://journal.stikespemkabjombang.ac.id/index.php/jm/article/view/419> diakses pada tanggal 22 februari).
- Muninjaya. (2019). *Manajamen mutu pelayanan kesehatan Edisi 2*. Jakarta : EGC.
- Patodo, A. Jessilani, Dkk (2019) *hubungan antara persepsi mutu layanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap medis RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado*. (<http://ctrm.ejournals.ca/ejournals/isainsmedis.id/index.php/ism/article/view/768> diakses pada tanggal 27 september).
- Pertiwi, N. A. (2016). *Analisis perbedaan kualitas pelayanan pada pasien BPJS dan pasien umum terhadap kepuasan pasien rawat jalan RSUD Kota Surakarta*. (<http://journals.ums.ac.id/index.php/dayasaing/article/download/4508/3225> diakses pada tanggal 20 februari).
- Natassa, J., & Dwijayanti, S. S. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Di Unit Rawat Inap RSUD Tengku Rafi'an Kabupaten Siak. *Health Care: Jurnal* Desember 2017. <http://jurnal.payungnegeri.ac.id/index.php/healthcare/article/view/52>.
- Maulina, L., Madjid, T. A., & Chotimah, I. (2019). Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Di Unit Rawat Inap Puskesmas Cibungbulang Kabupaten Bogor Tahun 2018. *Jurnal Mahasiswa Kesehatan Masyarakat*, 2(2), 130–136.
- Frida, E. M., & Putri, H. (2019). Hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien bpjs rawat inap dirumah sakit umum herna medan. *Jurnal Darma Agung Husada*, VI(2), 117–123.
- Hidayah, N., Trisanti, I., & Arief, Y. (2018). *The 8 th University Research Colloquium 2018 Universitas Muhammadiyah Purwokerto Mutu Pelayanan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Di Ruang Rawat AWAT Inap Puskesmas Gubug 1 The 8 th University Research Colloquium 2018 Universitas Muhammadiyah Purwokert. 2011*, 590–594.
- Simanullang, W. S. (2019). *Karakteristik Spiritual Pasien Di Ruang Rawat Inap Internis Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2019 Sakit Santa Elisabeth*. 2(1), 71–78.
- Wiguna, A. S. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Bpjs Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Di Instalasi Rawat Inap Kelas Ii Di Rsu Imelda Medan. *Jurnal Ilmiah Perekam Dan Informasi Kesehatan Imelda*, 2(February), 207–218.
- Putri, O., Winarti, R., & Windyastuti, W. (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan

- Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS. *Jurnal Ners Widya Husada* 1(2).<http://stikeswh.ac.id:8082/journal/index.php/jners/article/view/332>.
- Praidhi, A. (2019). *Hubungan Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Pasien*. XIII(1), 9–14. Vol, M. (2020). *Journal of Hospital Administration and Management Vol 1, No. 1, Juni 2020*. 1(1), 44–53.
- Lindquist, C., Pifferi, A., Berg, R., & Andersson-engels, S. (1996). *M; . 1 - 1*. 69, 4–6.