

KETIDAKPUASAN PASIEN PESERTA BPJS STUDI KUALITATIF DI RUANG PELAYANAN RAWAT INAP NIFAS RSUD DOLOKSANGGUL KABUPATEN HUMBANG HASUNDUTAN TAHUN 2021

**Kino Siboro¹, Myrnawati Crie Handini²,
Taruli Sinaga³, Mido Ester Sitorus⁴**

Magister Kesehatan Masyarakat, Universitas Sari Mutiara Indonesia
kinosiboro5@gmail.com¹, myrnawati48@gmail.com², taruli71@yahoo.co.id³

ABSTRACT

This study aims to analyze the dissatisfaction of BPJS participant patients with the quality of services in the postpartum inpatient room at the Doloksanggul Hospital, Humbang Hasundutan Regency in 2021. This type of research is qualitative research conducted from September 2020 to September 2021. There were 13 informants in this study. Data was collected by means of observation, interviews, documentation and FGD. The data were analyzed using interactive model analysis techniques. The results showed that the type of health service that did not satisfy the BPJS participant patients was that the doctor's visit was not on time. The cause of patient dissatisfaction is the completeness of the room. Postpartum inpatient health services that are not in accordance with the Minimum Service Standards (SPM) for Health are doctor's visit hours, this results in dissatisfaction with BPJS participants. The decrease in BOR is related to the dissatisfaction of BPJS patients in obtaining health services. Hospital management efforts so that the quality of services provided in the postpartum inpatient ward in accordance with the Minimum Service Standards is to disseminate information to specialist doctors about visiting hours and provide opportunities for employees to attend seminars. Postpartum inpatient care is distributing questionnaires to patients about satisfaction with hospital services then evaluating and disseminating all regulations including doctor visit hours.

Keywords: Service, Hospitalization, Patient dissatisfaction, BPJS Participants

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis ketidakpuasan pasien peserta BPJS terhadap kualitas pelayanan di ruang rawat inap nifas RSUD Doloksanggul Kabupaten Humbang Hasundutan Tahun 2021. Jenis Penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang dilakukan mulai dari September 2020 sampai September 2021. Informan pada penelitian ini ada sebanyak 13 orang. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dokumentasi dan FGD. Data dianalisis dengan menggunakan teknik analisis model interaktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa jenis pelayanan kesehatan yang tidak memuaskan pasien Peserta BPJS adalah jam visit dokter yang tidak tepat waktu. Penyebab ketidakpuasan pasien adalah kelengkapan ruangan. Pelayanan kesehatan ruang rawat inap nifas yang belum sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Kesehatan adalah jam visit dokter, hal tersebut mengakibatkan ketidakpuasan pasien Peserta BPJS. Penurunan BOR berhubungan dengan ketidakpuasan pasien BPJS dalam perolehan layanan kesehatan. Upaya manajemen RSUD agar kualitas pelayanan yang diberikan di ruang rawat inap nifas sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal adalah mensosialisasikan kepada dokter spesialis tentang jam vistnya dan memberikan kesempatan kepada pegawai untuk mengikuti seminar. Upaya manajemen RSUD Doloksanggul Kabupaten Humbang Hasundutan untuk meningkatkan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di ruang rawat inap nifas adalah menyebarkan angket kepada pasien tentang kepuasan pada pelayanan rumah sakit kemudian melakukan evaluasi dan mensosialisasikan seluruh peraturan termasuk jam visit dokter.

Kata Kunci : Pelayanan, Rawat Inap, Ketidakpuasan pasien, Peserta BPJS

PENDAHULUAN

Rumah Sakit merupakan salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dan berperan strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat (Undang-Undang RI Nomor 44 tahun 2009).

Kepuasan pasien adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pasien dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pasien. Kepuasan pasien ditentukan oleh persepsi pasien atau performance dalam memenuhi harapan pasien, pasien merasa puas apabila harapan terpenuhi atau akan sangat puas jika harapan terlampaui (Drucker, 2018).

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dan umum digunakan untuk mengukur kualitas dalam perawatan kesehatan. Kepuasan pasien mempengaruhi hasil klinis, retensi pasien, dan klaim malpraktek medis. Ini mempengaruhi penyampaian pelayanan kesehatan berkualitas yang tepat waktu, efisien, dan berpusat pada pasien. Kepuasan pasien dengan demikian merupakan proksi tetapi indikator yang sangat efektif untuk mengukur keberhasilan dokter dan rumah sakit (Prakash, 2021).

Penelitian yang dilakukan di Amerika Serikat menganalisis tentang kepuasan pasien asuransi terhadap kualitas hidup pasien. Sampel dalam penelitian ini dibedakan berdasarkan ras, pendidikan, prevalensi nyeri kronis.. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien yang diasuransikan publik lebih mungkin untuk dirawat dengan kateter yang menetap atau berkemih spontan dan lebih kecil kemungkinannya untuk minum obat kandung kemih dibandingkan dengan mereka yang memiliki asuransi swasta. Adapun persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti

yaitu objek yang diteliti adalah sama-sama pasien asuransi kesehatan akan tetapi penelitian ini memiliki perbedaan yang signifikan secara jenis dan rancangan penelitian. Pada penelitian digunakan analisis retrospektif cross-sectional sedangkan peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif (Rude, Temitope, et al (2021).

Pemerintah Indonesia melalui Kementerian Kesehatan sejak 1 Januari 2014 menyelenggarakan jaminan kesehatan bagi masyarakat melalui Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) untuk menyelenggarakan Jaminan Kesehatan. Dengan demikian pemerintah wajib menyediakan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Pelayanan kesehatan adalah hak asasi manusia yang harus dipenuhi oleh pemerintah, hal tersebut tercantum di dalam Undang-undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan. Berdasarkan hal itu, pemerintah berkewajiban untuk menyediakan fasilitas atau layanan kesehatan melalui BPJS Kesehatan dengan pelayanan yang berkualitas, dalam rangka memenuhi kepuasan pasien.

BPJS merupakan program yang dicanangkan pemerintah untuk pemerataan pelayanan kesehatan dan juga untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang diterima oleh masyarakat, namun kenyataannya, banyak penelitian yang melaporkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan BPJS masih kurang. Hal ini sejalan dengan UU No. 24 Tahun 2007, bencana dapat dibedakan menjadi tiga macam, yaitu: Bencana alam. Bencana nonalam. Bencana sosial.

Penelitian yang dilakukan oleh Faturahman dan Raharjo (2017) di RSUD Bima pada pasien BPJS kelas III menunjukkan bahwa faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien yaitu faktor *responsiveness*, ditunjukkan oleh nilai OR tertinggi OR=45,000

$P=0,015$. Kelas II faktor yang paling berpengaruh adalah *empathy* $OR=17,397$, $P=0,033$. Kelas III faktor yang paling berpengaruh yaitu *assurance* $OR=15,685$, $P=0,039$. Kesimpulan ada pengaruh yang signifikan antara faktor *Assurance* terhadap kepuasan pasien BPJS kelas III. Sehingga perlu kiranya petugas medis dalam melaksanakan tugas, lebih peduli kepada pasien serta memberikan jaminan untuk menimbulkan kepercayaan pasien di RSUD Bima.

RSUD Doloksanggul Kabupaten Humbang Hasundutan merupakan salah satu rumah sakit rujukan yang menangani ratusan pasien setiap harinya. Beberapa pasien menyatakan bahwa lokasi RSUD Doloksanggul Kabupaten Humbang Hasundutan sangat strategis ditinjau dari segi transportasi sehingga memudahkan para pasien untuk datang ke Rumah Sakit tersebut. Rumah Sakit yang luas ini juga membuat pasien merasa nyaman karena cukup bersih dengan penataan ruang rawat inap yang tidak membingungkan. Sarana dan prasarana juga cukup lengkap, harganya lebih murah dibandingkan Rumah Sakit Swasta, apalagi ada subsidi dari pemerintah berupa BPJS dan Kartu Asuransi Kesehatan Masyarakat Miskin.

Namun, dilihat dari sudut penggunaan tempat tidur (BOR) setiap tahunnya masih sangat memprihatinkan.

Pada tahun 2019, *BOR (Bed Occupancy Ratio)* sebesar 50%, sedangkan tahun 2020 turun menjadi 40%. Padahal menurut Kementerian Kesehatan RI (2016), idealnya BOR berada pada kisaran 60-85%.

Adapun jumlah Bed yang ada di ruang rawat inap RSUD Doloksanggul Kabupaten Humbang Hasundutan adalah sebanyak 52.

Penurunan BOR di RSUD Doloksanggul Kabupaten Humbang Hasundutan ini menarik minat peneliti untuk mengaitkannya dengan persepsi banyak pasien BPJS tentang kualitas pelayanan RSUD yang kurang memuaskan. Apakah penurunan BOR di RSUD Doloksanggul Kabupaten Humbang

Hasundutan ini disebabkan karena kualitas pelayanan yang kurang memuaskan pasien.

Berdasarkan pemaparan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang kepuasan pasien peserta BPJS terhadap kualitas pelayanan di ruang rawat inap nifas RSUD Doloksanggul Kabupaten Humbang Hasundutan Tahun 2021.

METODE

Jenis Penelitian ini adalah penelitian kualitatif pada pasien Peserta BPJS di Ruang Pelayanan Rawat Inap Nifas RSUD Dolok Sanggul Kabupaten Humbang Hasundutan.

Informan pada penelitian ini yaitu pasien yang masih dirawat di Ruang Pelayanan Rawat Inap Nifas RSUD Dolok Sanggul Kabupaten Humbang Hasundutan, atau baru saja keluar dari perawatan. Penelitian ini dilakukan di Ruang Pelayanan Rawat Inap Nifas RSUD Doloksanggul Kabupaten Humbang Hasundutan, karena banyak pasien BPJS yang dirawat di ruangan tersebut mengeluhkan pelayanan kesehatan yang diberikan kurang baik.

Data penelitian ini adalah data primer maupun sekunder. Data primer berupa narasi dari informan dan subjek penelitian. Data primer berupa hasil observasi, *Focus Group Discussion* dan wawancara, berupa catatan observasi, catatan *Focus Group Discussion*, catatan wawancara, sedangkan data sekunder yang merupakan unsur non-manusia.

Instrumen penelitian untuk mengumpulkan data primer adalah peneliti sendiri yang terlibat langsung dalam observasi/mengamati perilaku subjek dan mewawancarai informan di lapangan. Karena peneliti adalah manusia yang bersifat subyektif, maka harus dilakukan Pemeriksaan Keabsahan Data, dimana semua data yang diperoleh melalui observasi dan wawancara, dikonfirmasi dengan metode triangulasi, yang pada penelitian ini dilakukan melalui

Perpanjangan waktu, triangulasi sumber dan triangulasi metode. Diharapkan dengan menerapkan pemeriksaan keabsahan data dengan menggunakan ketiga metode di atas, maka data penelitian kualitatif ini dapat dipercaya dan sesuai dengan kondisi di lapangan.

Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan teknik observasi, *Focus Group Discussion*, wawancara mendalam yang dilakukan untuk menggali lebih dalam tentang hal-hal yang belum terungkap dari *Focus Group Discussion*. Wawancara mendalam dilakukan pada informan kunci, yaitu Unsur pimpinan RS dan Petugas BPJS dan Informan Utama, yaitu Kepala Ruang Rawat Inap Nifas dan Perawat Pelaksana. Wawancara mendalam juga dilakukan pada Informan Pendukung, yaitu Pasangan/keluarga Subyek Penelitian untuk menggali ketidakpuasan pasangannya selama dirawat di Ruang Pelayanan Rawat Inap Nifas RSUD Dolok Sanggul Kabupaten Humbang Hasundutan. Dan studi dokumen, berupa peraturan-peraturan Menteri Kesehatan RI yang mengatur tata kelola klinis agar mutu pelayanan medis dan keselamatan pasien di RS dapat lebih terjamin dan terlindungi, serta mengatur penyelenggaraan komite medik di setiap RS dalam rangka peningkatan profesionalisme staf medik.

HASIL

a. Jenis pelayanan kesehatan di ruang rawat inap nifas yang tidak memuaskan pasien peserta BPJS

Berdasarkan wawancara mendalam mengenai jenis pelayanan kesehatan yang tidak memuaskan pasien didapatkan hasil bahwa di ruang rawat inap nifas RSUD Doloksanggul Kabupaten Humbang Hasundutan yang tidak memuaskan pasien Peserta BPJS adalah kelengkapan sarana prasarana dan juga jam visit dokter spesialis yang tidak tepat waktu. Dalam rangka meningkatkan kepuasan pasien, perlu dilakukan usaha yang terus menerus untuk perbaikan pelayanan yang diberikan kepada

pasien. Untuk melakukan perbaikan-perbaikan tersebut, perlu diketahui kekurangan dan kelemahan pihak rumah sakit, yang dapat dilaksanakan dengan melakukan survei kepuasan pasien yang merupakan salah satu aspek dari mutu pelayanan rumah sakit. Saat ini pasien tidak puas lagi dengan sikap paternalistik para tenaga medis atau paramedis, dimana segala kebutuhan pasien ditentukan oleh petugas tersebut. Pasien sudah jauh lebih banyak mendapatkan informasi dan telah menyadari hak-haknya yang perlu dihargai oleh pihak pemberi pelayanan. Bagi pasien, mutu pelayanan yang baik tidak hanya dikaitkan dengan kesembuhannya dari suatu penyakit secara fisik atau meningkatkan derajat kesehatannya, tetapi juga menyangkut kepuasan pasien.

b. Penyebab pelayanan kesehatan di ruang rawat inap nifas tidak memuaskan pasien peserta BPJS

Hasil wawancara mendalam dengan para informan didapatkan hasil bahwa di ruang rawat inap nifas RSUD Doloksanggul Kabupaten Humbang Hasundutan Perawat pelaksana tentang pelayanan yang tidak memuaskan pasien adalah pasien yang komplain dan pasien selalu merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan perawat meskipun sebenarnya perawat merasa sudah dilaksanakan sesuai dengan aturan yang berlaku. Meskipun banyak pasien yang mengeluh namun perawat tetap akan terus menangani sendiri apabila keluhan itu masih bisa ditangani, tapi apabila tidak bisa diselesaikan maka akan disampaikan kepada kepala ruangan. Sedangkan pelayanan yang paling banyak dikeluhkan adalah tentang pelayanan perawat dan juga kehadiran dokter spesialis. Pasien selalu mengeluh bahwa pelayanan di ruang nifas ini tidak sesuai dengan harapan mereka. Mereka menyampaikan bahwa dokternya tidak bias dijumpai. Pasien juga minta pelayanan yang cepat. Padahal semua sudah menerapkan pelayanan yang baik dan

merespon pasien dengan cepat. Selain itu juga berarti bahwa Rumah sakit yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal disepakati.

c. Kesesuaian pelayanan kesehatan ruang rawat inap nifas dengan Strandar Pelayanan Minimal (SPM) Kesehatan

Dilakukan wawancara mendalam mengenai pelayanan yang akurat adalah berkaitan dengan keandalan kemampuan perawat di Rumah sakit untuk memberikan pelayanan segera, akurat sejak pertama kali pasien datang, tanpa membuat kesalahan apapun, serta memuaskan pasien sehingga pasien benar-benar yakin dengan kemampuan petugas kesehatan karena petugas kesehatan terkesan terampil, bertanggung jawab dan selalu menginformasikan tindakan petugas kesehatan yang akan dilakukan pada pasien, misalnya dengan menjelaskan fungsi tindakan kepada pasien.

d. Kaitan antara ketidakpuasan pasien BPJS dalam perolehan layanan kesehatan dengan penurunan angka penggunaan tempat tidur (BOR) setiap tahunnya

Berdasarkan wawancara mendalam pada informan diperoleh hasil bahwa sangat erat hubungannya kalau apa yang diharapkan pasien tidak bisa tercapai, apabila mereka berkeinginan dilayani oleh dokter A dengan cepat dan ternyata dokter A tidak datang pada jam yang ditentukan tentu mereka kecewa, dan apalagi kalau mereka sedang mengalami keluhan seperti nyeri dan nyeri tersebut tidak segera teratasi hanya karena dokter yang diharapkan tidak kunjung datang ya tentu sangat kecewalah mereka.

e. Upaya Manajemen RS agar kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan SPM

Berdasarkan wawancara yang dilakukan didapatkan hasil bahwa pengakuan pasien, tidak semua perawat memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti pasien karena kadang-kadang mereka menggunakan bahasa medis yang tidak dimengerti oleh pasien sehingga pasien tidak tahu apa yang dimaksud oleh petugas kesehatan tersebut, adapun pasien yang menyatakan perawat sering menggunakan bahasa yang sulit dimengerti, sedangkan Informan yang setuju bahwa perawat memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti pasien yaitu dengan menggunakan bahasa Indonesia yang baik dan benar atau tidak menggunakan bahasa medis yang sulit dipahami oleh orang awam.

f. Upaya manajemen RS untuk meningkatkan kepuasan pasien

Dari wawancara yang dilakukan terhadap informan didapatkan hasil bahwa pasien yang memerlukan perawatan maka akan dirujuk kerumah sakit. Informan juga menyatakan bahwa petugas kesehatan kurang memiliki kemampuan untuk menangani pasien secara tanggap, maka perawat memberikan pelayanan yang cepat dan tepat serta memberikan informasi yang jelas terkait penyakit nya dan memberikan edukasi kepada pasien. Perawat mendapatkan pelatihan yang sesuai perkembangan teknologi dan ekspektasi masyarakat, seperti mengikuti seminar tentang perkembangan kesehatan baik seminar regional dan nasional. perawat akan selalu cermat dalam menulis catatan rekam medis setiap pasien yang berkunjung.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian terkait dengan jenis pelayanan yang tidak memuaskan pasien ditemukan bahwa

1. Pasien mengeluhkan kelengkapan sarana prasarana ruangan.
2. Pasien mengeluhkan jam visit dokter spesialis yang tidak tepat waktu.

Temuan ini sejalan dengan hasil penemuan sebelumnya yaitu Akbar, Fuad Husain, Rivai, Fridawaty, Awang, Abd Hair/2020. yang menyebutkan bahwa ada perbedaan yang signifikan dalam aksesibilitas, kenyamanan, dan komunikasi antara rumah sakit umum dan swasta ($p < 0,05$); nilai rata-rata kepuasan pasien lebih tinggi di rumah sakit swasta.

Penelitian lain yaitu Suryati, bagoes widjanarko, vg tinoek istiarti (2017) Hasil penelitian menunjukkan 57 responden 74% merasa puas sedangkan sebanyak 20 responden 26% tidak puas.

Temuan terkait penyebab pelayanan kesehatan di ruang rawat inap nifas RSUD Doloksanggul Kabupaten Humbang Hasundutan tidak memuaskan pasien Peserta BPJS adalah

1. Petugas tidak segera menyelesaikan apabila keluhannya ringan
2. Keluhan tidak disampaikan kepada atasan.

Penelitian ini sejalan dengan temuan penelitian Dewi, Arlina Ramadhan, Naufal Kurnia/2016. Hasil analisis nilai Importance performance pasien non asuransi menunjukkan atribut yang harus diutamakan dan ditingkatkan sedangkan pada pasien BPJS kesehatan menunjukkan Responsive dan Reliability, atribut yang harus diprioritaskan dan ditingkatkan oleh Rumah Sakit Umum Negara.

Fariyana R Panghiyangan R Ilmi B Husaini Noor M deskha hadiyatma/ 2019 Juga sejalan dengan penelitian ini hasil temuannya menemukan bahwa ada hubungan ($p < 0,05$) antara prosedur pelayanan, pelayanan sumber daya manusia, pelayanan obat, pelayanan fasilitas dengan kepuasan peserta BPJS.

Kemudian dilakukan penelitian terkait jenis pelayanan apa yang belum sesuai dengan SPM kesehatan ditemukan bahwa

1. Waktu visit dokter spesialis tidak sesuai dengan jadwal yang sudah ditetapkan
2. Prosedur pelayanan rumah sakit yang terlalu rumit

Perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien di Rumah sakit dalam pelaksanaannya dimensi ini memuat dua unsur utama, yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan sebagaimana yang dijanjikannya dan keakuratan pelayanan yang diberikan atau seberapa jauh petugas kesehatan mampu meminimalisir/mencegah terjadinya kesalahan/error dalam proses pelayanan yang diberikan.

Temuan selanjutnya yang terkait ketidakpuasan pasien BPJS dalam perolehan layanan kesehatan itu ada kaitannya dengan penurunan angka penggunaan tempat tidur (BOR) setiap tahunnya di ruang rawat inap nifas RSUD Doloksanggul Kabupaten Humbang Hasundutan tidak memuaskan pasien Peserta BPJS, adalah

1. Penurunan BOR sangat berhubungan dengan ketidakpuasan pasien.
2. Ketidakpuasan pasien menyebabkan banyak pasien yang tidak loyal

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ajeng setianingsih, hidayani (2018), hasil temuannya yaitu didapatkan 48 pasien (55.8%) tidak merasa puas terhadap pelayanan dengan menggunakan bpjs. berdasarkan hasil analisis bivariat dengan chi-square diketahui terdapat hubungan antara kualitas pelayanan (p value = 0.0001) dan word of mouth (p value = 0.0001) dengan kepuasan ibu pasca persalinan pengguna bpjs di ruang rawat inap rs. gpi depok tahun 2107.

Temuan penelitian lainnya yang sejalan dengan penelitian ini yaitu penelitian *Orte, C.Bautista, R.Borrigo, C.Neo, J.Parico, A.Dios, M./2020*) bahwa mayoritas pasien sangat puas dalam

dimensi keseluruhan ($x = 4,34$, $SD = 0,822$).

Dilakukan penelitian selanjutnya terkait upaya dari manajemen RS agar kualitas pelayanan yang diberikan di ruang rawat inap nifas sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal di ruang rawat inap nifas RS tidak memuaskan pasien Peserta BPJS didapatkan temuan yaitu

1. Mensosialisasikan kepada dokter spesialis tentang jam vistnya.
2. Memberikan kesempatan kepada pegawai untuk mengikuti seminar

Temuan penelitian ini sejalan dengan temuan Shan, L.Li,Y.Ding,D./2016) tingkat ketidakpuasan pasien terhadap perawatan rumah sakit adalah kurangnya kepercayaan

Penelitian ini juga sejalan dengan temuan penelitian Aiken, L.Sloane, D.Ball, J.Bruyneel, L.Rafferty, Anne Marie.Griffiths, P./2018), dimana hasil temuannya menunjukkan jumlah rata-rata jenis perawatan yang terlewat secara negatif terkait dengan enam dari delapan hasil - OR berkisar dari 0,78 (95% CI 0,68 hingga 0,90) untuk peringkat perawatan yang sangat baik hingga 0,86 (95% CI 0,77 hingga 0,95) untuk pengobatan yang sepenuhnya dijelaskan - secara positif terkait dengan rasio pasien-perawat yang lebih tinggi ($b = 0,15$, 95% CI 0,10 hingga 0,19), dan terkait secara negatif dengan lingkungan kerja yang lebih baik ($b = '0,26$, 95% CI' 0,48 hingga '0,04). Kesimpulan Persepsi pasien tentang perawatan rumah sakit sangat terkait dengan asuhan keperawatan yang terlewat, yang pada gilirannya

Dan dilakukan juga penelitian terkait upaya RS ditemukan bahwa upaya manajemen RS untuk meningkatkan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di ruang rawat inap nifas tidak memuaskan pasien Peserta BPJS adalah :

1. Menyebarkan angket kepada pasien kemudian melakukan evaluasi.
2. Mensosialisasikan seluruh peraturan termasuk jam visit dokter

Temuan penelitian ini sejalan dengan temuan penelitian Fitri Mailani, Nera Fitri (2020) hasil temuannya menemukan bahwa didapatkan sebagian besar 39 (46,4%) perilaku caring perawat buruk, lebih dari separuh 50 (59,5%) responden tidak puas dengan perilaku caring perawat, terdapat hubungan bermakna antara perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pada pasien BPJS ($p \text{ value} = 0,002$).Dapat disimpulkan bahwa semakin baik perilaku caring perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien maka tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan akan semakin baik juga.

KESIMPULAN

Jenis pelayanan kesehatan di ruang rawat inap nifas RSUD Doloksanggul Kabupaten Humbang Hasundutan yang tidak memuaskan pasien Peserta BPJS adalah jam visit dokter yang tidak tepat waktu.Penyebab ketidakpuasan pasien Peserta BPJS terhadap pelayanan kesehatan di ruang rawat inap nifas RSUD Doloksanggul Kabupaten Humbang Hasundutan adalah kelengkapan ruangan. Pelayanan kesehatan ruang rawat inap nifas RSUD Doloksanggul Kabupaten Humbang Hasundutan yang belum sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Kesehatan adalah jam visit dokter, hal tersebut mengakibatkan ketidakpuasan pasien Peserta BPJS. Penurunan BOR berhubungan dengan ketidakpuasan pasien BPJS dalam perolehan layanan kesehatan. Upaya manajemen RSUD Doloksanggul Kabupaten Humbang Hasundutan agar kualitas pelayanan yang diberikan di ruang rawat inap nifas sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal adalah mensosialisasikan kepada dokter spesialis tentang jam vistnya dan memberikan kesempatan kepada pegawai untuk mengikuti seminar. Upaya manajemen RSUD Doloksanggul Kabupaten Humbang Hasundutan untuk meningkatkan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di ruang rawat inap

nifas RSUD Doloksanggul Kabupaten Humbang Hasundutan adalah Menyebarkan angket kepada pasien tentang kepuasan pada pelayanan rumah sakit kemudian melakukan evaluasi dan mensosialisasikan seluruh peraturan termasuk jam visit dokter.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang terlibat dalam penelitian diantaranya Universitas Sari Mutiara Indonesia, pembimbing Prof. Dr. dr. Myrnawati Crie Handini, MS., PKK dan ibu Taruli Sinaga SP, MKM, yang telah memberikan arahan dan membantu dalam proses penelitian ini serta para dosen di Universitas Sari Mutiara Indonesia dan semua pihak yang membantu hingga penerbitan dapat dilakukan dengan sempurna.

DAFTAR PUSTAKA

- Aiken, L. H., Sloane, D., Griffiths, P., Rafferty, A. M., Bruyneel, L., McHugh, M., ... & Sermeus, W. (2017). Nursing skill mix in European hospitals: cross-sectional study of the association with mortality, patient ratings, and quality of care. *BMJ quality & safety*, 26(7), 559-568.
- Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. (2020). Survei BPJS Kesehatan: Kepuasan Pelayanan Rumah Sakit Meningkatkan. <https://finansial.bisnis.com/read/20201203/215/1325882/survei-bpjs-kesehatan-kepuasan-pelayanan-rumah-sakit-meningkat>
- Drucker, P. (2018). *The effective executive*. Routledge.
- Faturahmah, E., & Raharjo, B. B. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan Petugas Medis Melalui Faktor Assurance di Ruang Rawat Inap RSUD Bima, NTB. *Public Health Perspective Journal*, 2(3).
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Buku Pegangan Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional. Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia; 2019
- Nugraheni, R., & Kirana, G. R. (2018). The analysis quality of service and patient satisfaction participants of health BPJS in interior services in hospital X of Kediri City. *Journal of Global Research in Public Health*, 3(1), 9-17.
- Rude, T., Moghalu, O., Stoffel, J., Lenherr, S., Myers, J. B., Elliott, S., ... & Ginsberg, D. A. (2021). The Role of Health Insurance in Patients Reported Satisfaction with Bladder Management in Neurogenic Lower Urinary Tract Dysfunction Due to Spinal Cord Injury. *The Journal of urology*, 205(1), 213-218.
- Shan, L., Li, Y., Ding, D., Wu, Q., Liu, C., Jiao, M., ... & Ren, J. (2016). Patient satisfaction with hospital inpatient care: effects of trust, medical insurance and perceived quality of care. *PloS one*, 11(10), e0164366.
- Undang-Undang RI Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit Jakarta 2009
- Undang – Undang Nomor 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional mengatur penyelenggaraan Sistem Jaminan Sosial Nasional