HUBUNGAN PELAYANAN PERAWAT TERHADAP KEPUASAN PASIEN PENGGUNA KARTU KIS BPJS DI RUANG RAWAT INAP RSUD SEKARWANGI SUKABUMI

Burhanuddin Basri, Hadi Abdillah

Universitas Muhammadiyah Sukabumi

burhanuddun514@ummi.ac.id

Abstrak

Pelayanan kesehatan ialah usaha yang dilaksanakan mandiri ataupun bersama-sama pada suatu organisasi guna meningkatkan kesehatan, menghindari serta menyembuhkan penyakit orang, keluarga, kelompok, serta warga. Organisasi Kesehatan Dunia mendesak segala negeri meningkatkan jaminan kesehatan buat seluruh penduduknya. Dengan jaminan kesehatan tersebut seluruh penduduk di negeri yang meningkatkan jaminan kesehatan ini tercantum partisipan jaminan kesehatan Tujuan Riset : mengenali ikatan pelayanan perawat terhadap kepuasan penderita pengguna kartu KIS BPJS di ruang rawat inap RSUD Sekarwangi Sukabumi. Tata Cara Riset : Tipe riset ini merupakan riset kuantitatif deskriptif dengan pendekatan *cross-sectional* serta memakai teknik *purposive sampling*. Subjek riset ini sebanyak 95 responden cocok dengan kriteria inklusi serta kriteria eksklusi. Tata cara pengumpulan informasi memakai kuesioner. Hasil Riset : Dari 95 responden 57 responden (91,9%) mempunyai pelayanan tidak baik dengan kepuasan tidak puas, sebaliknya 27 responden (81,8%) mempunyai pelayanan baik dengan kepuasan puas. Bersumber pada hasil analisis yang sudah dicoba dengan memakai uji *chi-square* terhadap 95 responden diperoleh nilai *p value* = 0,000 dimana nilai *p* lebih kecil dari $\alpha = 0.05$. Kesimpulan : Ada hubungan antara pelayanan perawat terhadap kepuasan penderita pengguna kartu kis BPJS di ruang rawat inap RSUD Sekarwangi Sukabumi.

Kata Kunci : Pelayanan Perawat, Kepuasan Pasien, Pengguna Kartu KIS BPJS

Pendahuluan

Pelayanan kesehatan adalah usaha yang dilaksanakan mandiri ataupun bersama-sama pada suatu organisasi guna

tingkatkan kesehatan, mencegah serta menyembuhkan penyakit orang, keluarga, kelompok, serta warga (Mubarak &

Chayatin, 2009). Organisasi Kesehatan Dunia (World Health Organization), mendesak segala negeri meningkatkan jaminan kesehatan buat seluruh penduduknya (Umum *Health Coverage*). Dengan jaminan kesehatan tersebut seluruh penduduk di negeri yang meningkatkan jaminan kesehatan ini tercantum partisipan jaminan kesehatan (WHO, 2010).

Jumlah Rumah Sakit di Indonesia tahun 2014 ialah 2.362 yang terdiri dari rumah sakit bersumber pada kepemilikan ialah rumah sakit universal 1.811 serta rumah sakit spesial 551. Rumah sakit bersumber pada kelas terdiri dari RSU serta RSK kelas A berjumlah 20 serta 38, kelas B berjumlah 262 serta 47, kelas C berjumlah 598 serta 150, kelas D berjumlah 498 serta 36 dan yang belum diresmikan berjumlah 433 serta 250 (Depkes, 2014).

Rumah sakit selaku salah satu sarana pelayanan kesehatan yang lingkungan, dituntut buat membagikan pelayanan serta data kesehatan yang pas. Pelayanan rumah sakit secara garis besar memberikan pelayanan buat warga, berbentuk pelayanan kesehatan mencakup pelayanan medik, pelayanan penunjang medik, rehabilitasi medik, serta pelayanan keperawatan. Pada garis besar, pelayanan di rumah sakit terus bertambah dari tahun ketahun.

Meningkatnya pelayanan di rumah sakit dipengaruhi oleh kemajuan ilmu serta teknologi, di mana buat pelayanan diisyaratkan dengan kian banyak dipergunakan bermacam perlengkapan modern serta mutakhir. Seluruh kemajuan ini pasti hendak mempengaruhi terhadap pengeluaran yang dicoba, baik terhadap bayaran investasi serta maupun bayaran operasional.

Rumah sakit memberikan pelayanan kepada penderita dengan membagikan sarana yang layak serta pelayanan keperawatan dengan mengutamakan keselamatan penderita, sehingga harapan penderita merupakan sembuh, dan penderita bisa menerima seluruh tipe perawatan serta teknologi yang ditawarkan oleh petugas kesehatan. Dampaknya, bayaran yang wajib dibayar buat penderita dikala keluar dari rumah sakit jadi mahal (Herlambang & Murwani, 2012).

Layanan kesehatan wajib bisa dicapai oleh golongan warga, tidak terhalang kondisi geografis, sosial, organisasi, bahasa ataupun ekonomi. Supaya warga miskin sanggup memperoleh pelayanan kesehatan, pemerintah harus memberikan pelayanan dalam wujud jaminan kesehatan untuk warga Indonesia paling utama penderita yang tidak sanggup, sehingga kebutuhan

warga buat hidup sehat bisa terpenuhi (Pohan, 2007).

Jaminan kesehatan merupakan jaminan berbentuk proteksi kesehatan supaya partisipan mendapatkan khasiat pemeliharaan kesehatan serta proteksi dalam penuhi kebutuhan bersumber pada kesehatan. Tahun 2011, pemerintah menghasilkan Undang-Undang No 24 Tahun 2011 tentang Tubuh Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS). Dengan terdapatnya BPJS diharapkan segala golongan warga sanggup menikmati pelayanan kesehatan di puskesmas, rumah sakit, ataupun balai penyembuhan yang bekerja sama dengan BPJS dengan tujuan supaya seluruh warga Indonesia bisa menikmati layanan BPJS. Pemberian pelayanan BPJS pula dituntut buat memberikan pelayanan yang terbaik pada penderita, supaya nantinya penderita merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan (Herlambang & Murwani, 2012).

Kepuasan penderita ialah perasaan penderita yang mencuat selaku akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya sehabis penderita membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Kepuasan ini adalah salah satu penanda sangat berarti dalam pelayanan kesehatan, namun kepuasan itu kerap terabaikan ataupun dibiarkan. Penderita

hendak merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya sama ataupun melebihi harapan serta kebalikannya. Ketidakpuasan ataupun perasaan kekecewaan penderita hendak timbul apabila kinerja pelayanan yang diperolehnya ini tidak cocok dengan harapannya. Penderita kala memperoleh kepuasan, hingga hendak senantiasa tiba berobat ke sarana pelayanan kesehatan tersebut. Penderita hendak senantiasa mencari pelayanan kesehatan di sarana yang kinerja pelayanan kesehatannya bisa penuhi harapan ataupun tidak mengecewakan penderita (Pohan, 2007).

Sebagian pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit masih ditemukan keluhan serta ketidakpuasan penderita dalam menerima pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Didukung dari hasil riset tentang“ Kepuasan Penderita Hendak Kualitas Pelayanan KIS BPJS di RSUD Sekayu dimiliki Ketidakpuasan Terhadap Pelayanan BPJS” sebanyak 89 responden (61,0%). Ketidakpuasan tersebut salah satunya sebab dikala petugas BPJS melayani penderita memakai nada yang besar, petugas BPJS tidak sopan dalam memberikan pelayanan, pelayanan tidak ramah terhadap penderita (tanpa memandang penderita), rumitnya pelayanan sistem referensi

berjenjang BPJS kesehatan. Responden yang melaporkan kepuasan terhadap pelayanan BPJS adalah sebanyak 57 responden (39,0%). Kepuasan tersebut salah satunya merupakan petugas BPJS yang kilat paham kepada penderita (Supranto, 2011).

Bersumber pada studi pendahuluan yang dicoba periset pada bertepatan pada 11 Februari 2021 di bagian bidang keperawatan RSUD Sekarwangi Sukabumi didapatkan informasi jumlah kunjungan penderita BPJS ruang rawat jalur pada tahun 2018 jumlah kunjungan pasien KIS BPJS sebanyak 1860 orang, tahun 2019 sebanyak 2004 orang, serta pada tahun 2020 sebanyak 2012 orang. Sedangkan informasi jumlah kunjungan KIS BPJS pada 3 bulan terakhir didapatkan pada bulan Oktober 2020 sebanyak 909, bulan November 2020 sebanyak 692 orang, serta pada bulan Desember 2020 sebanyak 717 orang.

Bersumber pada hasil wawancara dengan 5 orang penderita didapatkan informasi kalau benar terdapat pengaruh tingkatan kepuasan penderita dengan pelayanan diberikan perawat kepada penderita BPJS. 3 orang penderita berkata kepuasan timbul dari kesan awal masuk terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan misalnya: pelayanan yang kilat, paham serta keramahan dalam memberikan

pelayanan keperawatan. 2 orang penderita berkata kepuasan penderita terhadap pelayanan besar sebab ruang perawatan di rawat jalur aman, bersih serta petugas kesehatan tidak membedakan dalam memberikan perawatan kesehatan, petugas menghargai serta menghormati penderita pada dikala penderita kontrol di rawat jalur aman serta dikala penderita memerlukan perawatan kedokteran penderita memperoleh aksi kilat pada pelayanan kesehatan.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti di RSUD Sekarwangi Sukabumi pada ruang rawat inap, terlihat perawat lebih cenderung menyukai pasien yang menggunakan jaminan BPJS dibandingkan pasien yang Non BPJS, petugas kesehatan tidak membedakan dalam memberikan perawatan kesehatan, petugas menghargai dan menghormati pasien pada saat pasien kontrol di rawat jalan, memberikan kenyamanan dan saat pasien membutuhkan perawatan medis pasien mendapatkan tindakan cepat.

Metode Penelitian

Desain penelitian dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif deskriptif dengan jenis pendekatan *cross-sectional*. Setiap subjek penelitian hanya diobservasi sekali saja dan pengukuran dilakukan

terhadap status karakter atau variabel subjek pada saat pemeriksaan (Sastroasmoro & Ismael, 2016).

Hasil Penelitian

Univariat

Deskripsi Data Demografi

Table 5.2

Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Umur, Pendidikan Terakhir, dan Status Pernikahan = 95)

No	Variable		Jumlah	(%)
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	50	52,6
		Perempuan	45	45,4
2	Umur	20-25 tahun	32	33,7
		26-30 tahun	30	31,6
		31-40 tahun	15	15,8
		>40 tahun	18	19,9
		SD	17	17,9
3	Pendidikan Terakhir	SMP	50	52,6
		SMA	19	20,6
		PT	9	9,8
4	Status Pernikahan	Menikah	80	84,2
		Belum menikah	18	15,8

Pada tabel 5.2. Dapat disimpulkan bahwa sampel pada penelitian ini yang menjadi responden mayoritas berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 50 orang (52,6%). Usia responden mayoritas berusia Pada umumnya sampel yang menjadi responden adalah berusia 20-25 tahun sebanyak 32 orang (33,7%). Pendidikan terakhir yang menjadi responden mayoritas berpendidikan SMP sebanyak 50 orang (52,6%). Status pernikahan yang menjadi

responden mayoritas sudah menikah sebanyak 80 orang (84,2%).

Deskripsi Variabel Penelitian

Pelayanan Perawat

Pelayanan Perawat terdiri dari dua kategori yaitu pelayanan tidak baik dan pelayanan baik. Hasil pengumpulan data tentang hubungan antara kualitas pelayanan perawat terhadap kepuasan pasien pengguna kartu KIS BPJS di Ruang rawat inap RSUD Sekarwangi Sukabumi tahun 2021, dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 5.3

Kualitas Pelayanan Perawat di ruang Rawat inap RSUD Sekarwangi Sukabumi

Kualitas Pelayanan	F	%
Pelayanan tidak baik	33	34,7

Pelayanan baik	62	65,3
Total	95	100

Berdasarkan tabel 5.3 Hasil kualitas pelayanan perawat dengan total sampel 95, mayoritas kualitas pelayanan dalam kategori kualitas pelayanan baik sebanyak 62 (65,3%).

Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien terdiri dari dua kategori yaitu tidak puas dan puas. Hasil pengumpulan data tentang kualitas pelayanan perawat di ruang rawat inap RSUD Sekarwangi Sukabumi dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 5.4

Kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Sekarwangi Sukabumi

Kepuasan Pasien	F	%
Tidak Puas	32	33,7
Puas	63	66,3
Total	95	100

Berdasarkan tabel 5.4 diatas kepuasan pasien dengan total sampel 95, mayoritas kepuasan pasien dalam kategori puas sebanyak 63 (66,3%).

Hubungan antara kualitas pelayanan perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Sekarwangi Sukabumi dijelaskan pada tabel 5.5

Hasil Analisa Bivariat

Tabel 5.5

Tabulasi Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD Sekarwangi Sukabumi.

Variabel	Skor	Frekuensi	Kepuasan pasien		Total	P Value	OR (95%CI)
			Tidak Puas	Puas			
Kualitas pelayanan	Pelayanan tidak baik	F	27	6	33	0,000	51.300 (14,377-183.053)
		%	28,4%	6,3%	34,7%		
	Pelayanan baik	F	5	57	62		
		%	5,3%	60,0%	65,3%		
Total		F	32	63	95		
		%	33,7%	66,3%	100%		

Berdasarkan Tabel 5.5 diatas dari jumlah responden 95 menunjukkan kualitas pelayanan tidak baik dengan kepuasan

pasien kategori tidak puas sebanyak 27 orang (28,4%), kualitas pelayanan tidak baik dengan kepuasan pasien kategori puas

sebanyak 6 orang (6,3%). Kemudian untuk kualitas pelayanan baik dengan kepuasan pasien kategori tidak puas sebanyak 5 orang (5,3%) dan kualitas pelayanan baik dengan kepuasan pasien kategori puas sebanyak 57 orang (60,0%).

Berdasarkan hasil uji statistik dengan *chi-square* nilai *P value* yang dihasilkan sebesar $0,000 < 0,00$ dimana dapat disimpulkan bahwa ada Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di RSUD Sekarwangi Sukabumi. Dimana dilihat dari nilai Odds Ratio (OR) besar hubungannya yaitu 51.300, dari kedua variabel tersebut berhubungan antara 14,377 kali sampai dengan 183.053 kali berhubungan.

Pembahasan

Pelayanan Perawat

Dalam riset ini hasil mutu pelayanan perawat dengan total ilustrasi 95, kebanyakan mutu pelayanan dalam jenis mutu pelayanan baik sebanyak 62(65, 3%). Riset ini tidak sejalan dengan riset yang dicoba oleh Murtiana et al., (2016) yang berkata ada 23 responden (24, 0%) dari 96 responden yang melaporkan pelayanan perawat tidak baik.

Pelayanan keperawatan merupakan derajat kesempurnaan pelayanan keperawatan yang cocok dengan standar

profesi serta standar pelayanan dengan memakai kemampuan sumber energi yang ada di rumah sakit secara normal, efektif, dan diberikan secara nyaman serta memuaskan, cocok norma, etika, hukum, serta sosial budaya dengan mencermati keterbatasan serta keahlian pemerintah, dan warga konsumen (Fais Satrianegara, 2009).

Pelayanan keperawatan adalah ujung tombak utama pelayanan kesehatan di Rumah Sakit serta ialah kaca utama dari keberhasilan pelayanan kesehatan secara totalitas. Pelayanan keperawatan yang bermutu besar wajib dilaksanakan oleh tenaga keperawatan profesional dengan metode yang handal pula. Tiap aspek dari penyembuhan serta perawatan penderita dicoba oleh regu pelayanan kesehatan wajib didokumentasikan sehingga bisa membagikan cerminan secara totalitas dari keadaan kesehatan penderita, dan ialah perlengkapan fakta yang sah untuk penderita, keluarga, regu kesehatan lain, ataupun pihak lain yang membutuhkan (Muninjaya, 2015).

Bagi anggapan periset dengan munculnya pelayanan yang tidak baik. Manajemen rumah sakit butuh melaksanakan langkah- langkah buat meminimalkan keluhan lewat kenaikan kualitas fasilitas pelayanan kesehatan di

ruang pengecekan serta perawatan dan revisi fasilitas yang terdapat. Dalam memenuhi kemauan serta meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang sudah diberikan, rumah sakit dituntut buat senantiasa melindungi keyakinan konsumen dengan meningkatkan mutu pelayanan sehingga kepuasan konsumennya bertambah. Salah satu konsumen pengguna jasa pelayanan kesehatan merupakan partisipan tubuh Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).

Kepuasan Pasien

Dalam riset ini kepuasan penderita dengan total ilustrasi 95, mayoritas kepuasan penderita dalam jenis puas sebanyak 63 (66, 3%). Riset ini sejalan dengan riset yang dicoba oleh Kurniawan, (2016) hasil riset menampilkan kalau kebanyakan sebanyak 23 responden(51, 1%) penderita merasa puas hendak pelayanan BPJS kesehatan kelas III Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping Yogyakarta, sebaliknya sebanyak 22 responden (48, 9%) penderita merasa tidak puas.

Kepuasan penderita ialah perasaan penderita yang mencuat selaku akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya sehabis penderita membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Kepuasan ini adalah salah satu penanda sangat berarti dalam pelayanan

kesehatan, namun kepuasan itu kerap terabaikan ataupun dibiarkan. Penderita hendak merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya sama ataupun melebihi harapan serta kebalikannya (Pohan, 2007).

Kepuasan adalah salah satu penanda sangat berarti dalam pelayanan kesehatan, namun kepuasan itu kerap terabaikan ataupun dibiarkan. Kepuasan penderita terjalin apabila apa yang jadi kebutuhan, kemauan, ataupun harapannya bisa terpenuhi. Harapan tersebut bisa terpenuhi lewat jasa (pelayanan kesehatan) yang diterima olehnya. Oleh sebab itu kepuasan penderita merupakan selisih (gap) antara pelayanan yang diterima oleh penderita dengan harapan penderita pada pelayanan tersebut (Rangkuti, 2006).

Bagi anggapan periset dengan hasil riset yang dicoba di ruang rawat inap RSUD Sekarwangi Sukabumi. Menunjukan bahwa sebagian besar penderita merasa puas adalah sebanyak 63 orang (66, 3%). Perihal ini bisa jadi saja diakibatkan sebab kepuasan penderita hendak timbul apabila kinerja pelayanan yang diperolehnya ini cocok dengan harapannya. Penderita kala memperoleh kepuasan, hingga hendak senantiasa tiba berobat ke sarana pelayanan kesehatan tersebut. Penderita hendak

senantiasa mencari pelayanan kesehatan di sarana yang kinerja pelayanan kesehatan bisaenuhi harapan ataupun tidak mengecewakan penderita.

Hubungan Pelayanan Perawat Terhadap Kepuasan Penderita pengguna Kartu Kis BPJS di Ruang Rawat Inap RSUD Sekarwangi Sukabumi

Hasil riset ini menampilkan kalau terdapat ikatan yang bermakna antara pelayanan perawat terhadap kepuasan penderita pengguna kartu KIS BPJS di Ruang rawat inap RSUD Sekarwangi Sukabumi. Bersumber pada jumlah responden yang berjumlah 95 responden dengan memakai uji *chi square* didapatkan kalau nilai p sebesar 0,000 yang di mana nilai $p < 0,05$, dengan demikian berarti H_a diterima serta H_0 ditolak, bisa disimpulkan kalau ada ikatan signifikan antara pelayanan perawat terhadap kepuasan penderita pengguna kartu kis BPJS di ruang rawat inap RSUD Sekarwangi Sukabumi.

Riset ini sejalan dengan riset Antina, (2016) yang bertajuk tentang Analisis Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Penderita Partisipan BPJS Di Puskesmas Pandian Kabupaten Sumenep Tahun 2014 dengan uji statistik spearman rank dengan jumlah ilustrasi sebesar 144 responden di penelitiannya di katakana kalau terdapat

ikatan antara Analisis Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Penderita Partisipan BPJS di Puskesmas Pandian Kabupaten Sumenep yang di mana (P -value = 0,00 < 0,05 α).

Kualitas pelayanan yang baik membagikan akibat yang positif untuk kesembuhan penderita cocok dengan hakekat pelayanan dasar dari pelayanan kesehatan merupakan buat penuhi kebutuhan serta tuntutan para pemakai jasa pelayanan kesehatan yang apabila sukses dipadati hendak bisa memunculkan rasa puas terhadap pelayanan kesehatan. Sebaliknya kualitas pelayanan kesehatan yang menunjuk pada tingkatan kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam memunculkan rasa puas pada diri tiap penderita (Suaib, Indar, 2013).

Bagi Azwar, (2010) Perasaan puas pada tiap orang bukanlah sama, hendak namun ungkapan puas pada sekelompok orang bisa terjalin nyaris sama sebab terdapatnya pengaruh area serta warga kalangan tertentu. Semacam halnya halnya dengan kualitas pelayanan ukuran kepuasan penderita sangatlah bermacam- macam. Sehingga kepuasan penderita tidak cuma dipengaruhi oleh pembelajaran seorang namun pada aspek yang lain. Bagi anggapan periset dimana pada umumnya tenaga non

PNS kurang paham serta kurang termotivasi dalam memberikan pelayanan diakibatkan perbandingan upah yang diterima serta perbandingan tanggung jawab yang diberikan. Kepuasan perawat terhadap pekerjaan hendak menimbulkan minimnya motivasi kerja perawat. Kondisi ini hendak menimbulkan minimnya mutu pelayanan yang dalam jangka panjang bisa memunculkan keluhan penderita semacam perawat kurang ramah serta kurang tabah.

Penutup

Kesimpulan

Mutu pelayanan perawat dengan total ilustrasi 95, kebanyakan mutu pelayanan dalam jenis mutu pelayanan baik sebanyak 62 (65,3%).

Kepuasan penderita dengan total ilustrasi 95, mayoritas kepuasan penderita dalam jenis puas sebanyak 63 (66,3%).

Dari jumlah responden 95 menampilkan mutu pelayanan tidak baik dengan kepuasan penderita kategori tidak puas sebanyak 27 orang (28,4%), mutu pelayanan tidak baik dengan kepuasan penderita kategori puas sebanyak 6 orang (6,3%). Setelah itu buat mutu pelayanan baik dengan kepuasan penderita kategori tidak puas sebanyak 5 orang (5,3%) serta mutu pelayanan baik dengan kepuasan penderita kategori puas sebanyak 57 orang (60,0%).

Bersumber pada hasil uji statistik dengan *chi-square* nilai P value yang dihasilkan sebesar $0,000 < 0,00$ dimana bisa disimpulkan kalau terdapat Ikatan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Penderita di RSUD Sekarwangi Sukabumi. Dimana dilihat dari nilai Odds Ratio (OR) besar hubungannya ialah 51.300, dari kedua variabel tersebut berhubungan antara 14.377 kali hingga dengan 183.053 kali berhubungan.

Saran

Bagi Pihak Rumah Sakit RSUD Sekarwangi Sukabumi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi rumah sakit RSUD Sekarwangi Sukabumi untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, agar masyarakat dapat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, terutama pelayanan jaminan kesehatan yang diberikan oleh BPJS kesehatan.

Peneliti

Menambah pengetahuan peneliti tentang pentingnya pelayanan keperawatan yang baik bagi pasien agar masyarakat dapat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, terutama pelayanan jaminan kesehatan yang diberikan oleh BPJS kesehatan.

Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan menjadi data dasar untuk penelitian berikutnya khususnya mengenai hubungan pelayanan perawat terhadap kepuasan pasien pengguna kartu KIS BPJS dan penelitian selanjutnya tidak hanya menggunakan metode kuantitatif tetapi juga kualitatif untuk mendapatkan informasi yang mendalam dengan *mix methods*.

Daftar Pustaka

- Antina, R. R. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS Di Puskesmas Pandian Kabupaten Sumenep. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 567–576. <https://doi.org/10.33005/tekmapro.v15i2.178>
- Azwar, A. (2010). *Pengantar Administrasi Kesehatan (III)*. Jakarta: Binarupa Aksara Publisher.
- Depkes, R. (2014). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Sistem Indonesian Case Base Groups (INA-CBGs)*. Kementerian Kesehatan RI.
- Fais Satrianegara, M. (2009). *Buku Ajar Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan serta Kebidanan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Herlambang, S., & Murwani, A. (2012). *Cara Mudah Memahami Manajemen Kesehatan dan Rumah Sakit*.
- Kurniawan, C. (2016). *Gambaran Kepuasan Pasien Dalam Menerima Pelayanan Bpjs Kesehatan Di Kelas Iii Rumah*
- Sakit Pku Muhammadiyah Gamping Yogyakarta Agustus 2016*. STIKES Jenderal A. Yani Yogyakarta.
- Mubarak, W. I., & Chayatin, N. (2009). Ilmu keperawatan komunitas pengantar dan teori. *Jakarta: Salemba Medika*.
- Muninjaya, A. A. G. (2015). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Murtiana, E., Majid, R., & Jufri, N. N. (2016). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Kepada Kepuasan Pasien Bpjs di RSUD Kota Kendari. (*Jurnal Ilmiah Mahasiswa Kesehatan Masyarakat*), 1(4).
- Pohan, I. S. (2007). *Jaminan mutu layanan kesehatan: dasar-dasat pengertian dan penerapan*.
- Rangkuti, F. (2006). Teknik Mengukur Dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. *Jakarta: Gramedia Pustaka Utama*, 109–113.
- Sastroasmoro, S., & Ismael, S. (2016). Dasar-dasar metodologi penelitian klinis Edisi ke-5. *Jakarta: Sagung Seto*, 105–110.
- Suaib, Indar, J. N. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa. *Universitas Hasanuddin*, 1(12).
- Supranto, J. (2011). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar. *Jakarta (ID): Rineka Cipta*.
- WHO. (2010). *Health Systems Financing: The Path to Universal Coverage*. World

*Health Report 2010. Relictos de
Bosques de Excepcional Diversidad En
Los Andes Centrales Del Per, 9–9.*

[http://www.who.int/whr/2010/whr10_](http://www.who.int/whr/2010/whr10_en.pdf)
[en.pdf](http://www.who.int/whr/2010/whr10_en.pdf)