

SKRIPSI

**FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENILAIAN PASIEN
TERHADAP MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN PADA
PENGGUNA BPJS DI RUANG RAWAT INAP RUMAH
SAKIT ISLAM IBNU SINA BUKITTINGGI
TAHUN 2025**

Untuk Memenuhi Syarat memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan



RATNA RAHMI

NIM.21200036

**PROGRAM STUDI S 1 ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT
BUKITTINGGI
2025**

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

**FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENILAIAN PASIEN
TERHADAP MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN PADA
PENGGUNA BPJS DI RUANG RAWAT INAP RUMAH
SAKIT ISLAM IBNU SINA BUKITTINGGI
TAHUN 2025**

Telah diseminarkan dan diujikan pada tanggal :

28 Juli 2025

Oleh :

RATNA RAHMI

21200036

Pembimbing 1 :



(Ns. Rezi Prima S.Kep., M.Kep)

Pembimbing II :



(Ns. Anisa Sri Utami S.Kep. M.Kep)

Penguji :

Ns. Sisca Oktarini S.Kep., M.Kep

: (.....)

Dr. Ropika Ningsih S.Kep., Ns., M.Kep

: (.....)

Mengetahui
Dekan Fakultas Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat



(Yuliza Anggraini S. ST., M.Keb)

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis dengan judul **“Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Penilaian Pasien terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan pada Pengguna BPJS di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi Tahun 2025”** adalah hasil karya saya sendiri bukan merupakan jiplakan dari hasil karya orang lain kecuali kutipan sumbernya di cantumkan. Jika kemudian hari pernyataan yang saya buat ternyata tidak benar, maka status kelulusan dan gelar yang saya peroleh menjadi batal dengan sendirinya.

Bukittinggi, Agustus 2025

Yang membuat pernyataan



Karna Rahmi

LEMBAR PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmannirrahim.....

"Allah tidak akan membebani seseorang melainkan dengan kesanggupannya..."

*Karya ini kupersembahkan...
untuk mereka yang menjadi alasan langkah ini tak pernah surut.*

Ayah dan Ibu,

Kupersembahkan karya ini untuk Ayah (Busni) dan Ibu (Nur'aini)

*Dalam diam doamu menggema di langit harapkan.
Dalam peluhmu, kutemukan arti ketulusan yang tak terucap.
Jika bisa kugenggam dunia, ingin kuberikan untuk membalas semua cinta.*

Sahabat-sahabat seperjalanan,

Kupersembahkan tulisan sederhana ini untuk sahabaku tercinta (Azfiratul Amaliah) yang selalu memberi dukungan dari semua sisi untuk bisa di titik sekarang ini tanpa merasa sendirian.

*Dalam tawa dan peluh kita berbagi perjuangan.
Kalian adalah pelangi di tengah hujan ujian.*

Dosen pembimbing,

*Teruntuk Ibu dan Ibu Rezi Prima dan Anisa Sri Utami ku ucapkan terimakasih yang senantiasa membimbing saya dengan penuh kesabaran sehingga saya bisa maju lebih awal untuk menghadapi sidang akhir tanpa rasa takut.
Yang menyalakan cahaya ilmu di lorong gelap ketidaktahuan.
Setiap kata dan nasihatmu adalah bekal dalam hidupku.*

Suami dan Anakku

Terimakasih ku ucapkan kepada Suamiku (Dedi Afrilla) yang telah menemaniku dalam keadaan senang maupun susah dan Anakku Muhammad Hasan yang telah menjadi anak yang kuat yang selalu memberiku kekuatan

untuk diriku sendiri...

yang bertahan dalam gelap, yang terus melangkah meski tertatih, yang percaya bahwa badai akan berlalu. Hari ini bukan akhir, tapi awal dari segalanya. Berjuang dengan Tatapan Masa Depan Untuk Seorang Malaikat Kecil dan Pahlawan yang berjuang tanpa balas

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, menggandakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



DATA PRIBADI

Nama	: Ratna Rahmi
NIM	: 21200036
Alamat	:Jambak 1 Kampuang II Jambak Sungai Pua No, 146 Kapalo Koto, kecamatan Sungai Pua.
Jenis Kelamin	: Perempuan
Agama	: Islam
Anak ke	: 2
Kewarganegaraan	: Indonesia
Status	: Menikah
No HP	: 0812-6673-8719
Email	: ratnarahmi777@gmail.com

DATA ORANG TUA

Nama Orang Tua	
Ayah	: Busni
Ibu	: Nur'aini

Pendidikan

2006-2007	: TK TUNAS HARAPAN
2007-2012	: SDN 04 Kapalo Koto
2013-2015	: Mts Diniyah V Jurai Sungai Pua
2016-2019	: MA Diniyah V Jurai Sungai Pua
2021-2025	:S1 Ilmu Keperawatan Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Penilaian Pasien terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan pada Pengguna BPJS di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi Tahun 2025 “ dengan baik tidak terlepas dari kekurangan, shalawat dan salam senantiasa tercurahkan kepada Rasulullah S.A.W yang telah menjadi suri tauladan bagi umatnya. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan arahan, petunjuk, bimbingan, dan motivasi dari berbagai pihak, untuk itu penulis ingin menghaturkan rasa syukur dan mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Riki Saputra, MA. Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.
2. Ibu Ns.Yuliza Anggraini, S.St., M.Keb. selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.
3. Ibu Ns. Yuli Permata Sari, S.Kep.,M.Kep. Selaku Ketua Program Studi S1 Keperawatan dan Ners Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat
4. Ibu Ns. Rezi Prima S.Kep.,M.Kep selaku pembimbing I dalam penulisan skripsi ini.
5. Ibu Ns. Anisa Sri Utami, S.Kep., M.Kep selaku pembimbing II dalam Penulisan Skripsi ini.
6. Ibu Ns. Sisca Oktarini S.Kep.,M.Kep selaku penguji I dalam penulisan skripsi ini.
7. Ibu Dr. Ropika Ningsih, M.Kep selaku penguji II dalam penulisan skripsi ini.
8. Seluruh dosen yang telah memberikan ilmu kepada peneliti, serta seluruh civitas akademika di lingkungan program studi S1 Keperawatan dan Ners Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat
9. Kepala Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi yang telah memberikan izin kepada peneliti dalam melakukan penelitian.

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, menggandakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih kurang sempurna. Oleh karena itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun sebagai masukan demi kesempurnaan dan penyusunan karya ilmiah yang lebih baik di masa pendatang. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak, khususnya bagi peneliti dan pembaca.

Bukittinggi, Maret 2025

Peneliti

DAFTAR ISI

LEMBARAN PERSETUJUAN	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR SKEMA	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
ABSTRAK	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Manfaat Penelitian	7
D. Tujuan Penelitian	8
E. Ruang Lingkup Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teoritis	
a. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).....	11
b. Penilaian Pasien	15
c. Pelayanan Kesehatan.....	32
d. Pelayanan Keperawatan	32
e. Pelayanan Keperawatan	35
f. Kualitas Pelayanan Keperawatan.....	41
g. Teori yang Berhubungan.....	42
B. Kerangka Teori.....	47
C. Kerangka Konsep	48
D. Hipotesis.....	48
E. Defenisi Operasional.....	48
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Rancangan Penelitian	51
B. Populasi Penelitian.....	51
C. Lokasi dan Waktu Penelitian	53
D. Alat Pengumpulan Data	53
E. Uji Validitas dan Reliabilitas	54
F. Prosedur Pengumpulan Data.....	56
G. Rencana Analisa Data	57
H. Etika Penelitian	58

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, menggandakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

UPT. Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat

BAB IV HASIL PENELITIAN

- a. Gambaran Umum Lokasi Penelitian 60
- b. Hasil Penelitian 61

BAB V PEMBAHASAN

- a. Hasil Penelitian 66
- b. Implikasi penelitian..... 86
- c. Keterbatasan penelitian 87

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

- a. Kesimpulan 88
- b. Saran..... 89

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, menggandakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 : Defenisi Operasional.....	49
Tabel 4.1 : Distribusi frekuensi komunikasi perawat	61
Tabel 4.2 : Distribusi frekuensi kompetensi perawat.....	61
Tabel 4.3 : Distribusi frekuensi fasilitas rumah sakit.....	62
Tabel 4.4 : Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Keperawatan.....	62
Tabel 4.5 : Hubungan komunikasi perawat dengan mutu pelayanan keperawatan .	63
Tabel 4.6 : Hubungan kompetensi perawat dengan mutu pelayanan keperawatan..	64
Tabel 4.7 : Hubungan fasilitas rumah sakit dengan mutu pelayanan keperawatan .	65

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, menggandakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

DAFTAR SKEMA

Skema 2. 1 : Kerangka Teori.....	47
Sekam 2.2 : Kerangka Konsep	48

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, menggandakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Lembar Persetujuan
- Lampiran 2 : Lember Permohonan Menjadi Responden
- Lampiran 3 : Informed Consent
- Lampiran 4 : Petunjuk Pengisian Kusioner
- Lampiran 5 : Kisi –Kisi Kuesioner
- Lampiran 6 : Kuesioner
- Lampiran 7 : Master Tabel
- lampiran 8 : Hasil Uji Statistik
- Lampiran 9 : Surat Izin Penelitian
- Lampiran 10 : Surat Selesai Penelitian
- Lampiran 11 : Dokumentasi Penelitian

**PROGRAM STUDI S1 ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS KESEHATAS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT**

Skripsi, Juli, 2025

Ratna Rahmi

**Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Penilaian Pasien terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan pada Pengguna BPJS di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi
Tahun 2025**

x+VI bab (86 halaman) + 8 tabel + 2 Gambar + 11 Lampiran

ABSTRAK

Terdapat perbedaan penilaian mutu pelayanan oleh pasien pengguna BPJS, beberapa pasien merasa puas dengan pelayanan keperawatan namun tidak sedikit pula yang merasa bahwa pelayanan yang diterima masih belum memenuhi harapan, terutama terkait dengan sikap, kecepatan layanan, dan keterlibatan pasien dalam pengambilan keputusan keperawatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi penilaian pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan di ruang rawat inap Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi tahun 2025. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif analitik dan teknik pengambilan sampel random sampling dengan jumlah populasi 1413 dan sampel penelitian berjumlah 44 orang pasien pengguna BPJS. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner dan dianalisis menggunakan uji Chi-Square. Hasil penelitian menunjukkan bahwa lebih dari separoh responden memberikan penilaian yang baik terhadap komunikasi perawat (68,2%), lebih dari separoh (77,3%) responden memberikan penilaian baik terhadap kompetensi perawat, penilaian terhadap fasilitas rumah sakit separoh responden (50,0%) memberikan penilaian yang baik, dan penilaian terhadap mutu pelayanan keperawatan lebih dari separoh (65,9%) responden merasa puas. Hasil uji statistik menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi perawat ($p=0,000$), kompetensi perawat ($p=0,000$), dan fasilitas rumah sakit ($p=0,000$) dengan penilaian mutu pelayanan keperawatan. Dapat disimpulkan bahwa komunikasi dan kompetensi perawat serta fasilitas rumah sakit merupakan faktor yang memengaruhi penilaian pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan. Oleh karena itu, peningkatan mutu pelayanan keperawatan dapat dilakukan dengan memperbaiki kualitas komunikasi, kompetensi tenaga keperawatan, serta sarana prasarana rumah sakit.

Kata Kunci: komunikasi perawat, kompetensi perawat, fasilitas rumah sakit, mutu pelayanan keperawatan, pasien BPJS

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, menggariskan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

**UNDERGRADUATE NURSING STUDY
FACULTY OF HEALTH SCIENCES
MUHAMMADIYAH UNIVERSITY OF WEST SUMATERA**

Thesis. July 2025

Ratna Rahmi

*Factors Influencing Patients' Assessment of the Quality of Nursing Services
among BPJS Users in the Inpatient Ward of Ibnu Sina Islamic Hospital
Bukittinggi in 2025*

x+VI chapters (86 pages) + 8 tables + 2 figures + 11 attachments

ABSTRAK

There is a variation in the assessment of nursing service quality by patients using BPJS. Some patients express satisfaction with the nursing care received, while others feel that the services did not meet their expectations, particularly regarding the nurses' attitudes, service responsiveness, and patient involvement in nursing care decision-making. This study aims to identify the factors influencing patients' assessment of the quality of nursing care in the inpatient ward of Ibnu Sina Islamic Hospital, Bukittinggi, in 2025. This research employed a quantitative approach with a descriptive-analytic design. The sampling technique used was random sampling, with a population of 1,413 and a total of 44 BPJS patient respondents as the study sample. Data were collected using questionnaires and analyzed using the Chi-Square test. The results showed that more than half of the respondents gave a positive assessment of nurse communication (68.2%), 77.3% positively assessed nurse competence, and 50.0% gave a good assessment of hospital facilities. Additionally, 65.9% of respondents expressed satisfaction with the overall quality of nursing services. Statistical analysis revealed a significant relationship between nurse communication ($p=0.000$), nurse competence ($p=0.000$), and hospital facilities ($p=0.000$) with the patients' assessment of nursing service quality. It can be concluded that nurse communication, competence, and hospital facilities are factors that influence patients' perceptions of nursing service quality. Therefore, improving the quality of nursing care can be achieved by enhancing communication skills, nursing staff competence, and hospital infrastructure.

Keywords: nurse communication, nurse competence, hospital facilities, quality of nursing care, BPJS patients

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, mengganggakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Mutu pelayanan kesehatan merupakan aspek yang sangat diharapkan dan telah menjadi kebutuhan dasar bagi setiap individu. Upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan bertujuan untuk memperbaiki layanan, baik pada tingkat individu maupun masyarakat dengan hasil yang sesuai harapan serta berdasarkan standar pengetahuan profesional. Pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan salah satu aspek penting dalam upaya mencapai kepuasan pasien. Kepuasan pasien sendiri muncul sebagai respons terhadap pelayanan yang diterima, setelah pasien membandingkan pelayanan tersebut dengan harapan yang dimilikinya (Sari, 2022).

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan menegaskan pentingnya peningkatan mutu dalam pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan tersebut diartikan sebagai tingkat kesempurnaan layanan yang diberikan oleh penyedia kepada penerima jasa kesehatan, di mana pasien merasa puas dan petugas kesehatan menjalankan tugasnya sesuai dengan kode etik serta standar yang berlaku. Mutu pelayanan yang optimal menjadi kunci dalam meningkatkan kualitas layanan serta kepuasan pasien (Sofiana, 2020).

Baik peserta BPJS PBI maupun non-PBI mengharapkan layanan yang berkualitas dan adil dari setiap unit pelayanan kesehatan. Mereka akan menilai dan membandingkan layanan yang diterima dengan ekspektasi mereka. Ketika harapan tersebut tidak terpenuhi, keluhan dapat muncul, bahkan disampaikan tidak hanya secara langsung, tetapi juga melalui media cetak, elektronik, maupun

media sosial. Oleh sebab itu, salah satu indikator mutu pelayanan kesehatan adalah tingkat kepuasan pasien (Sofiana, 2020).

Penilaian pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan mencerminkan respons pelanggan terhadap kesesuaian antara layanan yang diterima dengan harapan mereka (Gakoi, 2020). Adapun upaya yang dapat dilakukan perawat agar penilaian pasien puas adalah dengan membangun hubungan baik dengan pasien melalui teknik komunikasi yang efektif, sikap yang support, serta perilaku caring dalam memberikan asuhan keperawatan, sehingga kebutuhan pasien terpenuhi. Penilaian pasien dinilai berdasarkan mutu pelayanan karena tujuan dari peningkatan mutu pelayanan tidak hanya kesembuhan pasien, tetapi juga untuk memberikan penilaian positif pasien sehingga merasa puas terhadap layanan yang diberikan (Husni, 2020).

Kinerja layanan yang lebih rendah dari harapan pasien maka pasien akan memberikan penilaian tidak puas, sedangkan jika sesuai dengan harapan maka pasien akan merasa puas. Namun, untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas sering kali memerlukan biaya yang tinggi sehingga sulit dijangkau oleh masyarakat yang kurang mampu. Oleh karena itu, pemerintah berupaya memenuhi hak masyarakat dengan salah satu program yang dibuat yaitu BPJS Kesehatan (Husni, 2020).

BPJS dibentuk oleh Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2011, yang menyatakan bahwa setiap orang Indonesia, termasuk orang asing yang telah tinggal di Indonesia selama minimal 6 bulan, harus memiliki asuransi kesehatan yang ditawarkan oleh BPJS. Program Jaminan Kesehatan hanya dapat berhasil jika didampingi oleh penyedia layanan kesehatan yang berkualitas tinggi (Suriani,

2024). BPJS Kesehatan adalah lembaga yang didirikan untuk mengelola program jaminan kesehatan nasional di Indonesia (Hindarti, 2024).

Tujuan BPJS Kesehatan yaitu memberikan perlindungan kesehatan kepada seluruh warga negara melalui mekanisme pembayaran yang berbasis iuran. BPJS Kesehatan bekerja sama dengan rumah sakit untuk memastikan semua peserta dapat mengakses layanan kesehatan yang dibutuhkan tanpa adanya batasan geografis atau finansial. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan cakupan layanan kesehatan dan mengurangi kesenjangan dalam akses terhadap layanan medis (Hindarti, 2024).

Menurut *World Health Organization* (WHO, 2021), penilaian terhadap tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit bervariasi di berbagai negara. Swedia mencatat indeks kepuasan tertinggi sebesar 92,37%, diikuti oleh Finlandia (91,92%) dan Norwegia (90,75%). Sebaliknya Kenya (40,4%) dan India (34,4%) memiliki penilaian tingkat kepuasan terendah. Di Indonesia, data dari Badan Pusat Statistik (BPS) menunjukkan bahwa 81% dari 17.280 responden merasa puas dengan layanan rumah sakit, dengan rincian kepuasan di rumah sakit pemerintah sebesar 80% dan di rumah sakit swasta sebesar 83% (Suryagustina, 2024).

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Wulandari (2020) mengungkapkan bahwa faktor komunikasi, ketetapan pemberian obat, dan perhatian terhadap kebutuhan pasien menjadi indikator utama dalam penilaian mutu pelayanan, kepuasan pasien meningkat jika perawat memberikan informasi yang jelas dan bersikap ramah serta fasilitas rumah sakit yang nyaman dirasakan oleh pasien. Penelitian terdahulu yang dilakukan di wilayah Sumatera Barat di

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, menggandakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, menggandakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

Rumah Sakit Tk. III dr. Reksodiwiryo di Kota Padang yang bekerja sama dengan BPJS. Setiap tahun mengalami peningkatan jumlah kunjungan pasien BPJS pada tahun 2019 mengalami peningkatan menjadi 230.675 kunjungan, dengan 218.999 pasien BPJS non-dinas dan 11.676 pasien BPJS dinas (Geofani, 2023).

Pada tahun 2020, jumlah kunjungan menurun menjadi 192.291, dengan rincian 184.822 pasien BPJS non-dinas dan 7.469 pasien BPJS dinas. Tahun 2021 kembali mengalami kenaikan menjadi 204.817 kunjungan, terdiri dari 195.320 pasien BPJS non-dinas dan 9.497 pasien BPJS dinas. Data ini menunjukkan bahwa jumlah kunjungan pasien BPJS berfluktuasi setiap tahunnya, dengan pasien BPJS non-dinas selalu lebih banyak dibandingkan pasien BPJS dinas. Jika tingkat kepuasan pasien BPJS non-dinas tidak diperhatikan, hal ini dapat berdampak pada berkurangnya jumlah kunjungan pasien ke rumah sakit di masa mendatang (Geofani, 2023).

Penelitian sebelumnya yang mengacu pada jurnal “Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Unit Rawat Inap Rumah Sakit Ibnu Sina Dan Anak Setya Bakti Tahun 2022” yang menjelaskan bahwa berdasarkan studi awal yang dilakukan peneliti Di Rumah sakit Ibnu Sina Dan Anak Setya Bakti menunjukkan bahwa perawat belum melakukan pelayanan secara maksimal. Hal ini diketahui dari adanya kritik dan saran yang masuk lewat kotak saran yang menyatakan bahwa perawat tidak ramah dalam melayani pasien. Selain itu juga dibuktikan dari pelaksanaan SOP (*Standar Operasional Prosedur*) dalam memberikan senyum, sapa, salam, sopan dan santun.

Faktor – faktor yang menjadi kesenjangan antara ekspektasi dan realita pelayanan keperawatan pengguna BPJS seperti pasien BPJS sering menghadapi

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, menggandakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

waktu yang lama dibandingkan pasien non – BPJS (Edi, 2024). Kualitas interaksi yang mana pasien BPJS merasa perawat kurang ramah dan kurang mendapat perhatian dibandingkan pasien non-BPJS, selain itu ada juga pendapat pasien BPJS bahwa obat yang diberikan berbeda kualitas dengan obat pasien non-BPJS. Kesenjangan ini dapat mempengaruhi citra instusi pelayanan kesehatan dan kepercayaan masyarakat terhadap sistem jaminan kesehatan (Kurniawan, 2024).

Hasil penelitian lain di Rumah Sakit Madina Bukittinggi pada bulan Desember melalui pembagian kuesioner menunjukkan penilaian ketidakpuasan tersebut disebabkan oleh beberapa faktor, seperti tindakan tenaga medis yang kurang sesuai prosedur, pelayanan perawat yang tidak sepenuhnya memenuhi kebutuhan dan harapan pasien, serta minimnya informasi yang diberikan sebelum tindakan medis dilakukan. Selain itu, pasien juga mengeluhkan waktu tunggu yang lama serta sikap beberapa petugas yang kurang ramah dan terlalu serius dalam melayani (Putri 2024). Dilihat dari penelitian oleh Marta Simanjuntak (2017) menemukan bahwa mutu pelayanan kesehatan pasien BPJS dikur melalui lima dimensi yaitu *responsiveness*, *emphaty* dan *tangibles* yang mana hasil penelitian ini menunjukkan pelayanan kesehatan yang cukup baik dengan persentase 73%.

Dari beberapa hasil penelitian yang ditemukan menjelaskan bawah pasien pengguna BPJS memiliki penilaian yang berbeda terhadap mutu pelayanan keperawatan baik dari segi komunikasi perawat, fasilitas rumah sakit, kempotensi perawat, terdapat beberapa solusi yang dapat dilakukan perawat yaitu dengan peningkatan kualitas komunikasi perawat bisa dengan melalui pelatihan komunikasi efektif untuk meningkatkan empati dan pemahaman terhadap kebutuhan pasien, kemudian juga bisa dengan meningkatkan sarana dan prasarana

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, menggandakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

untuk mendukung kenyamanan pasien, seperti ketersediaan tempat tidur yang cukup serta bersih, dan juga bisa melakukan evaluasi berkala terhadap mutu pelayanan keperawatan dengan melibatkan umpan balik dari pasien BPJS sebagai dasar perbaikan layanan. Untuk itu demi meningkatkan kepuasan pasien BPJS perlunya untuk meningkatkan kualitas layanan keperawatan serta memperbaiki persepsi terhadap mutu pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan survei awal yang dilakukan pada tanggal 19 Maret 2025 di Rumah Sakit Ibnu Sina Bukittinggi didapati total keseluruhan pasien pengguna BPJS dari bulan Januari sampai dengan bulan Februari berjumlah 1413 pasien yang terbagi di enam ruangan A-Raudah, Multazam, Ar-Razi, Siti Fatimah, Az-Zahratul dan Siti Aisyah. Untuk hasil wawancara dengan 5 calon responden peneliti mendapati masih kurangnya komunikasi perawat, kompetensi perawat (seperti ketepatan tindakan prosedur dan kecepatan merespon kebutuhan pasien), dan fasilitas rumah sakit. Saat wawancara dengan pasien, tingkat pendidikan juga berpengaruh terhadap penilaian pasien pengguna BPJS karena pendidikan mempengaruhi cara seseorang menerima, memahami dan menilai kualitas pelayanan kesehatan seperti beberapa alasan bahwa untuk menilai tentunya pasien pengguna BPJS harus memahami prosedur dan hak, kemampuan komunikasi pasien dalam menyampaikan keluhan serta ekspektasi terhadap mutu pelayanan.

Berdasarkan data diatas peneliti ingin mengetahui lebih jelas faktor –faktor yang mempengaruhi penilaian pasien pengguna BPJS terhadap mutu pelayanan keperawatan. Penelitian ini secara spesifik menyoroti penilaian dari pasien pengguna BPJS yang memiliki karakteristik dan pengalaman pelayanan yang mungkin berbeda dengan pasien umum, penelitian memberikan sudut pandang

yang lebih spesifik dan relevan terhadap pelayanan berbasis jaminan kesehatan nasional.

B. Rumusan Masalah

Mutu pelayanan keperawatan merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas layanan rumah sakit, terutama bagi pasien yang menggunakan jaminan kesehatan seperti BPJS. Persepsi pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti komunikasi perawat, kompetensi perawat dan fasilitas rumah sakit. Di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi, penting untuk mengetahui sejauh mana faktor-faktor tersebut mempengaruhi penilaian pasien pengguna BPJS terhadap mutu pelayanan keperawatan di ruang rawat inap. Oleh karena itu, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi penilaian pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan pada pengguna BPJS di ruang rawat inap Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi tahun 2025?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi penilaian pasien pengguna BPJS terhadap mutu pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi

2. Tujuan Khusus

- a. Diketahui distribusi frekuensi komunikasi perawat di Rumah Sakit Ibnu Sina Bukittinggi tahun 2025.
- b. Diketahui distribusi frekuensi kompetensi perawat di Rumah Sakit Ibnu Sina Bukittinggi tahun 2025.

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, menggandakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

- c. Diketahui distribusi frekuensi fasilitas rumah sakit di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi tahun 2025.
- d. Diketahui Mutu Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi tahun 2025.
- e. Diketahui hubungan komunikasi perawat dengan mutu pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Ibnu Sina Bukittinggi tahun 2025.
- f. Diketahui hubungan kompetensi perawat dengan mutu pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Ibnu Sina Bukittinggi tahun 2025.
- g. Diketahui hubungan fasilitas rumah sakit dengan mutu pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Ibnu Sina Bukittinggi tahun 2025.

D. Manfaat Penelitian

1. Institusi

Hasil penelitian ini memberikan informasi dan dijadikan referensi untuk mahasiswa / mahasiswi Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah Sumatea Barat agar dapat memahami tentang faktor – faktor yang mempengaruhi penilaian pasien pengguna BPJS terhadap mutu pelayanan keperawatan.

2. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini berguna dan membantu proses studi akhir atau skripsi, dan menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya.

3. Bagi responden

Mendorong peningkatan pelayanan keperawatan yang lebih responsif, berkualitas, dan sesuai dengan kebutuhan pasien BPJS. Memberikan

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, menggandakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

informasi kepada pasien tentang faktor-faktor yang dapat mempengaruhi pengalaman mereka dalam menerima layanan keperawatan.

4. Bagi Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi

Memberikan masukan berbasis data tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien pengguna BPJS. Membantu rumah sakit dalam meningkatkan mutu pelayanan keperawatan, seperti pelatihan komunikasi bagi perawat, peningkatan kompetensi, atau perbaikan sistem layanan pasien BPJS. Meningkatkan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit dengan perbaikan berbasis hasil penelitian.

5. Pembuat kebijakan

Bisa menjadi dasar dalam meningkatkan program pelatihan perawat guna meningkatkan kepuasan pasien BPJS

E. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini membahas tentang faktor-faktor yang mempengaruhi penilaian pasien pengguna BPJS terhadap mutu pelayanan keperawatan. Faktor yang dianalisis meliputi komunikasi perawat, kompetensi perawat, fasilitas rumah sakit yang mendukung pelayanan keperawatan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui faktor-faktor yang berpengaruh terhadap penilaian pasien terhadap pelayanan keperawatan, dengan tujuan memberikan rekomendasi guna meningkatkan mutu layanan keperawatan dan kepuasan pasien pengguna BPJS. Penelitian dilakukan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi, sebagai salah satu rumah sakit yang melayani pasien BPJS di wilayah tersebut. Populasi penelitian ini adalah pasien pengguna BPJS yang menjalani perawatan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi yang berjumlah sekitar 1413 orang, adapun

untuk sampel penelitian ini menggunakan teknik sampel *random sampling* dengan menggunakan rumus slovin sehingga didapati sampel sebanyak 44 orang. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi pada tanggal 5 sampai dengan 13 Mei tahun 2025. Penelitian dilakukan dengan metode kuantitatif dengan menggunakan teknik pengumpulan data berupa kuesioner kemudian data yang diperoleh dianalisis menggunakan uji *Chi Square* untuk menentukan faktor-faktor yang paling berpengaruh terhadap penilaian pasien terhadap pelayanan keperawatan di rumah sakit tersebut.

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, menggandakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.