

HUBUNGAN TINGKAT KECEPATAN DAN KINERJA PERAWAT DENGAN KUALITAS PELAYANAN BPJS DI PUSKESMAS DINOYO KOTA MALANG TAHUN 2017

Paijal¹⁾, Swito Prastiwi²⁾, Sulasmini³⁾

¹⁾Mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang

²⁾Dosen Program Studi Ilmu Keperawatan Poltekkes Kemenkes Malang

³⁾Dosen Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang

E-mail : paijal.munziri@gmail.com

ABSTRAK

Tingkat kecepatan pelayanan adalah waktu tanggap yang diberikan perawat untuk melayani pasien, akan tetapi tingkat kecepatan dapat juga di pengaruhi oleh berbagai faktor yang salah satu nya adalah sumber daya manusia (perawat). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan tingkat kecepatan dan kinerja perawat dengan kualitas pelayanan BPJS di Puskesmas Dinoyo Kota Malang Tahun 2017. Penelitian ini menggunakan desain penelitian analitik korelasi dengan menggunakan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah Perawat di Puskesmas Dinoyo yang berjumlah 36 orang. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 30 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *Total Sampling*. Data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan uji Regresi Linear Berganda. Hasil penelitian didapatkan sebagian besar (52,8%) responden melakukan pelayanan cepat dan sebagian besar (77,8%) responden merasa baik terhadap kinerja perawat di Puskesmas Dinoyo Kota Malang. Berdasarkan hasil uji *regresi linear berganda* didapatkan $p\ value = 0,003 < 0,050$ sehingga H_1 diterima, artinya ada hubungan tingkat kecepatan dengan kualitas pelayanan BPJS di Puskesmas Dinoyo Kota Malang. Saran untuk Puskesmas agar mempertahankan pelayanan kesehatan dengan memperbaruhui keterampilan dasar keperawatan supaya perawat melayani cepat dalam keluhan pasien dengan jaminan rasa aman dalam kesembuhan pasien. Disarankan bagi peneliti selanjutnya meneliti faktor-faktor tingkat kecepatan pelayanan yaitu sarana prasana, faktor-faktor kinerja perawat yaitu motivasi perawat, dan faktor-faktor kualitas pelayanan kesehatan antara lain pendidikan dan umur perawat.

Kata Kunci: Kinerja perawat, kualitas pelayanan bpjs, tingkat kecepatan.

**RELATIONSHIP LEVEL RATE AND NURSE PERFORMANCE WITH QUALITY
OF SERVICE BPJS IN PUSKESMAS DINOYO MALANG CITY IN 2017**

ABSTRACT

The rate of service is the response time given by the nurse to serve the patient, but the rate of speed can also be influenced by various factors, one of which is human resources (nurse). The purpose of this research is to know the relation of speed and performance of nurse with quality service of BPJS at Puskesmas Dinoyo Kota Malang Year 2017. This research use correlation analytic research design using cross sectional approach. The population in this research is Nurse at Dinoyo Community Health Center which is 36 people. The sample in this study amounted to 30 people. Technique of sampling using technique of Total Sampling. The data obtained were analyzed using multiple linear regression test. Result of research got most (52.8%) respondents do fast service and most (77.8%) respondent feel good to performance of nurse at Puskesmas Dinoyo Malang City. Based on multiple linear regression test result p value = 0.003 < 0.050 so H_1 accepted, meaning there is relation of speed level with service quality BPJS at Dinoyo Health Center Malang City. Suggestions for Puskesmas to maintain health services by improving the basic skills of nursing so that nurses serve quickly in complaints of patients with a guarantee of safety in the healing of patients. It is suggested for the researcher to further examine the factors of service speed level that is the means of prasana, the nurse's performance factors are nurse motivation, and the factors of health service quality are education and the age of the nurse.

Keywords: BPJS service quality, Nurse performance, Speed rate.

PENDAHULUAN

Seiring perkembangan zaman, pelayanan kesehatan yang berkualitas serta menyatu dengan masyarakat sangat diperlukan dalam dunia kesehatan, karena kesehatan merupakan bagian penting dalam pembangunan nasional, dengan tujuan utama menciptakan pola

hidup masyarakat yang peduli, mengerti, dan tanggap akan permasalahan kesehatan, dengan demikian diperlukan peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan kesehatan. Robbins dan Coulter (2012), menyatakan pasien yang puas atas kualitas/mutu pelayanan terkait dengan ketanggapan perawat memenuhi

kebutuhan pasien dan kelancaran komunikasi.

Tingkat kecepatan dan kompetensi kinerja perawat berperan penting dalam menciptakan kepuasan dan penyembuhan pasien. Tingkat kecepatan pelayanan merupakan tindakan medis yang segera mungkin dalam menangani pasien. Kecepatan pelayanan yang diberikan perawat menjamin keselamatan pasien sehingga tercipta respon yang baik terhadap kinerja perawat. Menurut Pohan (2013), Standar Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) perawat yaitu melakukan komunikasi interpersonal dalam melaksanakan tindakan keperawatan, menerapkan prinsip etika, etiket dan memberikan pengobatan yang sesuai standar kepada pasien.

Semakin tingginya tuntutan masyarakat akan fasilitas kesehatan yang berkualitas dan terjangkau mendorong terciptanya program pemerintah berupa BPJS. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan merupakan jasa jaminan sosial, dibentuk untuk menyelenggarakan program pemerintah yaitu Program JKN (Jaminan Kesehatan Nasional). Pelayanan BPJS kesehatan memiliki kekurangan yaitu pelayanan menerapkan alur pelayanan berjenjang dimana pasien hanya bisa ke rumah sakit atau puskesmas yang bekerja sama dengan BPJS dan untuk mendapatkan layanan kesehatan pasien menunggu adanya legalisasi Surat Eligibilitas Peserta (SEP) atau lembar

bukti pelayanan dari instansi (Hotbonar, 2015).

Berdasarkan data *Insurance Association* (2017), bulan Januari 2017 di seluruh dunia pengguna Jaminan Kesehatan atau *health insurance* sebanyak 66.249.790.160 jiwa, sedangkan informasi dari BPJS Kesehatan (2017), pada 10 Februari 2017, jumlah peserta JKN-KIS di Indonesia sebanyak 174.324.644 jiwa dan di kota Malang peserta BPJS Kesehatan sebanyak 78.160 jiwa. BPJS Kesehatan juga telah bekerjasama dengan kurang lebih 26.337 fasilitas kesehatan tingkat pertama (Puskesmas, Klinik Pratama, Dokter Praktek Perorangan, dll) dan fasilitas kesehatan rujukan tingkat lanjutan (Rumah Sakit, Apotek, Lab dll) yang tersebar diseluruh Indonesia.

Suatu unit yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan yang berada dekat dengan masyarakat yaitu puskesmas. Puskesmas merupakan suatu kesatuan organisasi fungsional yang langsung memberikan pelayanan secara menyeluruh kepada masyarakat dalam suatu wilayah kerja tertentu dalam bentuk usaha kesehatan pokok. Puskesmas mempunyai beberapa peranan penting di dalam masyarakat salah satunya adalah peranan sebagai pusat pelayanan kesehatan strata pertama yang akan memberikan pelayanan kesehatan pertama kali kepada pasien sebelum rumah sakit (Maulana, 2013). Puskesmas diharapkan mampu melaksanakan

identifikasi tentang kebutuhan pasien dan faktor-faktor yang mempengaruhi harapan pasien terhadap mutu pelayanan yang diterimanya, sehingga dapat diketahui gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan yang telah diberikan.

Pelayanan kesehatan di puskesmas perlu dipertahankan atau ditingkatkan dengan memberikan pelayanan prima, dimana pelayanan harus profesional, cepat, bersih dan ramah sehingga mempercepat kesembuhan pasien. Pelayanan prima dibutuhkan sarana dan prasarana yang memadai, meliputi ruangan, alat kesehatan utama, alat dan alat penunjang diagnostis serta alat kesehatan untuk suatu tindakan medik. Pelayanan yang diberikan oleh puskesmas harus berkualitas dan memenuhi lima dimensi mutu utama yaitu: *tangibles*, *reliability*, *resvonsiveness*, *assurance* dan *emphaty* (Indrawati, 2013).

Fenomena kualitas pelayanan yang kurang dirasakan pasien menyebabkan citra puskesmas rendah, sehingga pasien tidak berkeinginan mengulangi pengobatan di puskesmas tersebut. Dampak apabila pasien kurang puas dengan pelayanan kesehatan akan memberikan informasi kepada masyarakat bahwa pelayanan yang diberikan pihak puskesmas tidak memuaskan sehingga menimbulkan pandangan negatif di masyarakat terhadap puskesmas tersebut, hal tersebut bisa mengurangi jumlah kunjungan

pasien (Azwar, 2013). Pasien BPJS yang tidak puas dengan pelayanan kesehatan memberi dampak tidak aktif menjadi anggota BPJS dengan tidak membayar iuran bulana secara teratur (Hotbonar, 2015).

Berdasarkan Kemenkes RI (2016), mengemukakan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan puskesmas di Indonesia sebesar 78% puas dan sisanya 22% kategori cukup puas, hal ini perlu ditingkatkan sehingga seluruh pasien yang melakukan pengobatan di layanan kesehatan termasuk puskesmas merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, yang bertujuan memberi kepercayaan kepada pasien untuk menggunakan layanan puskesmas tersebut kembali.

Penelitian Widodo (2015), dengan judul hubungan *response time* dalam memberikan pelayanan dengan kepuasan pelanggan di IGD. Hasil penelitian didapatkan sebanyak (73,3%) *response time* perawat dalam memberikan pelayanan sangat cepat dan sebanyak (87,4%) pasien memiliki kepuasan tinggi atas pelayanan perawat. Berdasarkan hasil uji *spearman rank* didapatkan *p value* = 0,002 artinya ada hubungan *response time* perawat dengan kepuasan pasien. Hal ini membuktikan bahwa tingkat kecepatan mampu meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada pasien.

Penelitian Fitri (2016), dengan judul hubungan antara kinerja perawat dengan pelayanan di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD),

membuktikan bahwa sebanyak (75%) perawat memiliki kinerja baik. Hal ini membuktikan bahwa kinerja perawat baik mampu meningkatkan pelayanan baik kepada pasien. Berdasarkan hasil uji pearson productmoment didapatkan p value = 0,002 artinya ada hubungan antara kinerja perawat dengan pelayanan di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD). Kinerja perawat yang baik menentukan mutu pelayanan puskesmas yang baik pula (Robbins dan Coulter, 2012).

Berdasarkan hasil wawancara tanggal 15-16 Oktober 2017 dengan 10 pasien BPJS yang selesai melakukan pengobatan di Puskesmas Dinoyo Kota Malang, didapatkan sebanyak 6 pasien menjelaskan pelayanan yang diberikan puskesmas cukup lama karena menunggu lembar bukti pelayanan baru ditangani, sedangkan sebanyak 4 pasien merasa tidak ada masalah terhadap pelayanan yang diberikan puskesmas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan tingkat kecepatan dan kinerja perawat dengan kualitas pelayanan BPJS di Puskesmas Dinoyo Kota Malang Tahun 2017.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *analitik korelasi* dengan menggunakan pendekatan *cross sectional*. Jumlah

populasi sebanyak 36 responden dengan pengambilan sampel dalam penelitian ini sebanyak 36 perawat di Puskesmas Dinoyo Kota Malang dan sebanyak 36 pasien BPJS di Puskesmas Dinoyo Kota Malang yang di ambil menggunakan teknik total sampling dimana pengambilan sampel penelitian sesuai dengan kebutuhan penelitian. Teknik pengumpulan data yang di gunakan adalah kuesioner dan observasi. Metode analisa data yang digunakan yaitu uji regresi linear berganda dengan menggunakan SPSS.

Kriteria Inklusi dari penelitian ini adalah perawat usia produktif (17-59 tahun) yang berkerja di Puskesmas Dinoyo Kota Malang yang bersedia menjadi responden. Kriteria Eksklusi dari penelitian ini adalah pasien BPJS yang di bawah usia 17 tahun dan di atas 74 tahun yang mengunjungi Puskesmas Dinoyo Kota Malang yang hadir dalam penelitian.

Variabel independen pada penelitian ini adalah tingkat kecepatan dan kinerja perawat sedangkan variabel dependent dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan BPJS. Lokasi penelitian dilakukan di Puskesmas Dinoyo Kota Malang, yang beralamat di JL. M.T. Haryono, Dinoyo Kec. Lowokwaru, Kota Malang, sedangkan waktu penelitian di lakukan pada tanggal 29 Agustus-29 Oktober 2017.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1 Tingkat Kecepatan Perawat Melayani Pasien BPJS

Variabel tingkat kecepatan	f	(%)
Sangatcepat	4	11,1
Cepat	19	52,8
Lambat	13	36,1
Total	36	100,0

Berdasarkan Tabel 1 didapatkan sebagian besar 19 perawat melakukan tingkat kecepatan dengan kategori cepat dalam melayani pasien BPJS di puskesmas Dinoyo Kota Malang.

Tabel 2. Kualitas Pelayanan BPJS

Variabel Kualitas Pelayanan BPJS	f	(%)
CukupBaik	2	5,6
Baik	28	77,8
SangatBaik	6	16,7
Total	36	100,0

Berdasarkan Tabel 2 didapatkan hampir seluruhnya (77,8%) pasien BPJS mendapatkan kualitas pelayanan baik di puskesmas dinoyo kota malang.

Tabel 3. Hubungan Tingkat Kecepatan Dengan Kualitas Pelayanan BPJS

Hubungan antar variabel	Kualitas Pelayanan BPJS			Total	p-value
	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik		
Tingkat Kecepatan Lambat	1 (2,8%)	10(27,8%)	2 (5,6%)	13(36,1%)	0,003
Cepat	1 (2,8%)	14 (38,9%)	4 (11,1%)	19 (52,8%)	
Sangat cepat	0 (0,0%)	4 (11,1%)	0 (0,0%)	4 (11,1%)	
Total	2 (5,6%)	28 (77,8%)	6 (16,7%)	36 (100%)	

Berdasarkan Tabel 3 diketahui sebagian besar (52,8%) perawat memberikan pelayanan yang cepat menyebabkan hampir setengahnya (38,9%) pasien bpjs merasakan kualitas pelayanan baik.

Berdasarkan Tabel 4 di ketahui sebagian besar (77,8%) perawat memiliki kinerja baik menyebabkan lebih dari separuh (58,3%) pasien BPJS merasakan kualitas pelayanan baik.

Tabel 4. Hubungan Kinerja Perawat Dengan Kualitas Pelayanan BPJS

Hubungan antar variabel	Kualitas Pelayanan BPJS			Total	p value
	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik		
Kinerja Perawat Baik	1(2,8%)	21(58,3%)	6(16,7%)	28(77,8%)	0,000
Cukup	1(2,8%)	7 (19,4%)	0 (0,0%)	8 (22,2%)	
Total	2 (5,6%)	28 (77,8%)	6 (16,7%)	36 (100%)	

Tingkat Kecepatan Perawat Melayani Pasien BPJS

Berdasarkan Tabel 1 membuktikan bahwa sebagian besar (52,8%) perawat melakukan pelayanan pasien BPJS dengan kategori cepat di Puskesmas Dinoyo Kota Malang, namun hampir setengahnya(36,1%) perawat melakukan tingkat kecepatan melayani pasien BPJS lambat. Perawat yang cepat dalam melayani pasien BPJS diketahui dari rata-rata perawat memberikan respon pelayanan selama 5 menit pada pasien sehingga dapat menjamin suatu penanganan penyakit dengan cepat dan tepat.

Perawat yang memberikan pelayanan kesehatan cepat didasarkan oleh tugas dan tanggung jawab perawat untuk menolong pasien sesegera mungkin dan tersedianya jumlah perawat yang cukup di puskesmas sehingga pasien tidak mengantri untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Menurut Depkes RI (2011), faktor yang mempengaruhi tingkat kecepatan pelayanan yaitu sarana, prasarana, sumber daya manusia (perawat) dan manajemen puskesmas. Masih adanya perawat yang memberikan pelayanan dengan kategori lambat dikarenakan dalam menangani pasien harus mendapatkan tugas dari pelayanan, disamping itu juga perawat melakukan persiapan dalam melayani pasien seperti menggunakan pakaian steril dan menyiapkan perlengkapan

medis sehingga mengundur waktu pelayanan yang diberikan kepada pasien.

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa perawat sebagian besar berumur 26- 35 tahun (dewasa awal), hal ini membuktikan bahwa perawat masih produktif sehingga melakukan pelayanan kategori cepat. Faktor pendidikan juga mendukung perawat untuk memberikan pelayanan cepat kepada pasien BPJS karena menjunjung tinggi etika dan profesi perawat.

Menurut penelitian Widodo (2015), membuktikan bahwa perawat yang memberikan pelayanan cepat mampu meningkatkan kualitas pelayanan yang baik dirasakan pasien. Perawat yang memberikan pelayanan dengan cepat memberikan pandangan bahwa kinerja perawat baik. Tingkat kecepatan pelayanan sebagai waktu tanggap yang diberikan perawat untuk melayani pasien. Perawat yang memberikan pelayanan cepat akan mendukung percepatan penyembuhan pasien dari penyakit yang diderita.

Kinerja Perawat

Berdasarkan Tabel 2 membuktikan bahwa hampir seluruhnya 28 (77,8%) perawat melakukan kinerja baik di Puskesmas Dinoyo Kota Malang. Kinerja perawat baik diketahui dari 100% perawat mempunyai uraian tugas dan tanggung jawab yang dilakukan sesegera untuk menolong pasien, sebanyak 79%

perawat melaporkan semua pasien dalam buku laporan ruangan dan perawat melaksanakan tindakan keperawatan tepat waktu, serta sebanyak 94% perawat membuat catatan perawatan dengan benar dan perawat melaksanakan evaluasi terhadap tindakan keperawatan.

Perawat yang melakukan kinerja baik dalam pelayanan pasien BPJS didasarkan oleh adanya pengetahuan perawat yang baik tentang cara pengobatan pasien dan pengalaman yang cukup sehingga tidak melakukan kesalahan dalam pemberian pelayanan kesehatan kepada pasien. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan sebagian kecil perawat yang memiliki kinerja cukup, hal ini perlu ditingkatkan melalui dukungan dari masing-masing rekan kerja perawat.

Menurut Mangkunegara (2012), faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu faktor kemampuan dan faktor motivasi. Menurut Gibson (2013), karakteristik perawat yang memiliki kinerja baik mampu memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada pasien sehingga mempercepat proses penyembuhan. Perawat yang profesional memiliki motivasi yang tinggi dalam bekerja sehingga bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan keperawatan secara mandiri dan mampu berkolaborasi dengan tenaga kesehatan lain sesuai dengan kewenangannya (Kurniadi, 2013).

Kinerja perawat merupakan hasil kerja perawat dalam melaksanakan tugas-

tugas yang dibebankan kepadanya didasarkan kecakapan, pengalaman, kesungguhan dan waktu. Kinerja perawat membuktikan suatu tingkat kemajuan seorang perawat atas hasil dari usahanya untuk meningkatkan kemampuan secara positif dalam pekerjaannya (Dwiyanto, 2013). Berdasarkan hal tersebut maka dalam meningkatkan atau mempertahankan kinerja perawat perlu memberikan pelayanan kepada pasien BPJS sebaik mungkin sesuai standar yang diterapkan puskesmas.

Kualitas Pelayanan BPJS

Berdasarkan Tabel 3 membuktikan bahwa hampir seluruhnya 28 (77,8%) pasien BPJS mendapatkan kualitas pelayanan baik di Puskesmas Dinoyo Kota Malang. Kualitas pelayanan baik dirasakan pasien BPJS diketahui dari 75% pasien BPJS mendapatkan penjelasan tentang penyakit dari perawat dan merasakan ruang pelayanan terasa nyaman, sebanyak 74% pasien BPJS merasakan perilaku perawat menimbulkan rasa aman sehingga bisa melayani dengan baik, pasien mendapatkan biaya perawatan terjangkau karena di tanggung oleh pihak BPJS, perawat bisa menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang diderita dan memberikan informasi kesehatan pasien kepada keluarganya, pasien merasa perawat siap melayani pasien setiap saat, pasien mendapatkan kesempatan bertanya dengan perawat,

serta puskesmas memiliki alat – alat medis yang cukup lengkap.

Pasien BPJS yang mendapatkan kualitas pelayanan baik didasarkan adanya pelayanan kesehatan yang cepat dan tepat diberikan perawat, sehingga mempercepat kesembuhan pasien dari penyakit yang dialami. Menurut Maulana (2013), faktor yang mempengaruhi pemberian kualitas pelayanan kesehatan yaitu pendidikan, pengalaman/ lama bekerja dan umur perawat. Pendidikan perawat yang tinggi mampu memberikan kualitas pelayanan yang semakin baik kepada pasien, pengalaman akan memberikan kebiasaan sehingga perawat mampu memberikan pelayanan yang tepat kepada pasien BPJS, sedangkan umur perawat yang dewasa mampu memberikan kualitas pelayanan yang baik karena sudah berpengalaman dalam melakukan pekerjaannya (Indrawati, 2013).

Kualitas pelayanan sebagai upaya yang diselenggarakan perawat untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit bagi pasien BPJS di Puskesmas. Pelayanan perawat di puskesmas perlu dipertahankan atau ditingkatkan dengan memberikan pelayanan prima, dimana pelayanan harus profesional, cepat, bersih dan ramah sehingga mempercepat kesembuhan pasien (Azwar, 2013).

Hubungan Tingkat Kecepatan Dengan Kualitas Pelayanan BPJS

Berdasarkan Tabel 3 didapatkan p value = (0,003) < (0,050) sehingga H_1 diterima, artinya ada hubungan tingkat kecepatan dengan kualitas pelayanan BPJS di Puskesmas Dinoyo Kota Malang Tahun 2017. Hasil tabulasi silang diketahui dari 19 (52,8%) perawat yang memberikan tingkat kecepatan pelayanan cepat menyebabkan pasien BPJS mengalami kualitas pelayanan BPJS pada 14 (38,9%) orang.

Berdasarkan hasil penelitian dapat dipahami bahwa perawat yang memberikan pelayanan kesehatan cepat mampu menumbuhkan kepercayaan dan respon positif dari pasien sehingga merasakan adanya kualitas pelayanan yang baik. Tingkat kecepatan pelayanan merupakan tindakan medis yang segera mungkin dalam menangani pasien. Kecepatan pelayanan yang diberikan perawat menjamin keselamatan pasien sehingga tercipta respon yang baik terhadap kinerja perawat (Nisya dan Hartanti 2013).

Penelitian ini didukung oleh Widodo (2015), membuktikan ada hubungan *response time* perawat dengan kepuasan pasien, hal ini membuktikan bahwa dalam pemberian pelayanan medis tingkat kecepatan memberikan kepuasan kepada pasien BPJS yang mampu meningkatkan kualitas pelayanan. Hasil penelitian Jannah (2017), juga membuktikan bahwa ada hubungan

kecepatan waktu pelayanan terhadap kepuasan pasien. Menurut Dwiyanto (2013), tingkat kecepatan perawat berperan penting dalam menciptakan kepuasan dan penyembuhan pasien.

Hubungan Kinerja Perawat Dengan Kualitas Pelayanan BPJS

Berdasarkan Tabel 4 data menggunakan uji regresi linier berganda berdasarkan nilai t (parsial) didapatkan p value = $(0,000) < (0,050)$ sehingga H_2 diterima, artinya ada hubungan kinerja perawat dengan kualitas pelayanan BPJS di Puskesmas Dinoyo Kota Malang Tahun 2017. Hasil tabulasi silang diketahui dari 28 (77,8%) perawat yang memberikan kinerja baik menyebabkan kualitas pelayanan BPJS baik dialami 21 (58,3%) pasien.

Berdasarkan hasil penelitian dapat dipahami bahwa kinerja perawat yang baik melalui pelayanan kesehatan yang cepat dan tepat memberikan kenyamanan kepada pasien BPJS dalam berobat sehingga merasakan kualitas pelayanan kesehatan baik. Menurut Pohan (2013), tindakan untuk meningkatkan kinerja perawat sesuai Standar Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) perawat yaitu melakukan komunikasi interpersonal dalam melaksanakan tindakan keperawatan, menerapkan prinsip etika, etiket dan memberikan pengobatan yang sesuai standar kepada pasien.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Fitri (2016), membuktikan ada

hubungan antara kinerja perawat dengan pelayanan di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD), hal ini membuktikan bahwa kinerja perawat yang baik didasarkan oleh adanya pelayanan yang sesuai standar diberikan perawat kepada pasien BPJS.

Hubungan Tingkat Kecepatan Dan Kinerja Perawat Dengan Kualitas Pelayanan BPJS

Berdasarkan Tabel 4 data menggunakan uji regresi linier berganda berdasarkan nilai F (simultan) didapatkan p value = $(0,004) < (0,050)$ sehingga H_3 diterima, artinya ada hubungan tingkat kecepatan dan kinerja perawat dengan kualitas pelayanan BPJS di Puskesmas Dinoyo Kota Malang Tahun 2017.

Berdasarkan hasil penelitian dapat dipahami bahwa pelayanan yang baik melalui tingkat kecepatan dan kinerja yang baik mampu meningkatkan kepuasan kepada pasien BPJS sehingga merasakan kualitas pelayanan baik. Kualitas pelayanan puskesmas merupakan hal penting sebagai acuan dalam pembenahan pelayanan sehingga terciptanya suatu kepuasan pasien dan menciptakan suatu loyalitas dari pasien.

Kualitas pelayanan yang memberikan kepuasan kepada pasien BPJS seperti perawat yang bertugas sopan, profesional dan cepat dalam memberikan pertolongan kepada pasien. Faktor suasana seperti suasana puskesmas

tenang, nyaman, sejuk dan bersih. Faktor harga atau biaya seperti pasien BPJS tidak di pungut biaya kepada puskesmas. Faktor fasilitas seperti kelengkapan alat medis yang digunakan perawat dalam memberikan pelayanan kesehatan. Faktor komunikasi seperti perawat memberikan informasi terhadap penyakit yang di derita pasien BPJS, menyampaikan aturan megkonsumsi obat dan proses penyembuhan penyakit (Supriyanto, 2010).

Hasil penelitian membuktikan bahwa tingkat kecepatan mampu meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada pasien, sedangkan kinerja perawat yang baik menentukan mutu pelayanan puskesmas yang baik pula (Robbins dan Coulter, 2012). Cara meningkatkan kualitas pelayanan dengan memberikan pelayanan kesehatan secepat mungkin dan menjaga kinerja tetap baik dengan memenuhi kebutuhan pasien dan kelancaran komunikasi (Robbins dan Coulter, 2012).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Widodo (2015) dan Fitri (2016), membuktikan bahwa tingkat kecepatan dan kinerja perawat mampu meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan perawat kepada pasien BPJS. Menurut penelitian Setyaningsih (2015), kualitas pelayanan yang baik melalui pelayanan yang cepat dan tepat mampu meningkatkan kinerja perawat.

KESIMPULAN

- 1) Sebagian besar perawat melakukan tingkat kecepatan melayani pasien BPJS cepat di Puskesmas Dinoyo Kota Malang.
- 2) Hampir seluruhnya perawat melakukan kinerja baik di Puskesmas Dinoyo Kota Malang
- 3) Hampir seluruhnya pasien BPJS mendapatkan kualitas pelayanan baik di Puskesmas Dinoyo Kota Malang
- 4) Ada hubungan tingkat kecepatan dengan kualitas pelayanan BPJS di Puskesmas Dinoyo Kota Malang Tahun 2017.
- 5) Ada hubungan kinerja perawat dengan kualitas pelayanan BPJS di Puskesmas Dinoyo Kota Malang Tahun 2017.
- 6) Ada hubungan tingkat kecepatan dan kinerja perawat dengan kualitas pelayanan BPJS di Puskesmas Dinoyo Kota Malang Tahun 2017.

SARAN

Peneliti menyarankan untuk peneliti selanjutnya meneliti faktor - faktor tingkat kecepatan pelayanan yaitu sarana prasana, faktor – faktor kinerja perawat yaitu motivasi perawat, dan faktor - faktor kualitas pelayanan kesehatan antara lain pendidikan dan umur perawat.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2012. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, A. 2013. *Manjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- BPJS Kesehatan. 2017. [http://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/index.php/arsip/Diakses tanggal 19 Februari 2017 jam 19.00](http://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/index.php/arsip/Diakses%20tanggal%2019%20Februari%202017%20jam%2019.00)
- Depkes RI. 2011. *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2011*. Jakarta: Departemen Kesehatan RI. Di akses di www.depkes.go.id/
- Dwiyanto, A. 2013. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Efendi, F. 2012. *Keperawatan Kesehatan Komunitas: Teori dan Praktik dalam Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Fitri, N. 2016. *Hubungan Antara Kinerja Perawat Dengan Pelayanan Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tugurejo Semarang*. Skripsi: Universitas Negeri Semarang.
- Gibson, J.L. Ivan C. 2013. *Organisasi dan Manajemen: Perilaku, Struktur, dan Proses*. Terjemahan. Jakarta: Erlangga.
- Handoko T. 2011. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*, Edisi II, Cetakan Keempat Belas. Yogyakarta: Penerbit BPFE.
- Hasibuan, M. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hotbonar. 2015. *Membangun Kesejahteraan Indonesia melalui Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS)*. Jakarta: BPJS.
- Indrawati. 2013. *Manajemen Keperawatan Dan Komunikasi Keperawatan*. Graha Ilmu: Jakarta
- Insurance Association. 2017. <https://www.jstor.org/stable/250008> Diakses tanggal 16 Februari 2017 jam 19.12
- Kusriyanto, B. 2012. *Meningkatkan Produktivitas Karyawan*. Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo.
- Kurniadi, A. 2013. *Manajemen Keperawatan Dan Prospektifnya. Teori, Konsep dan Aplikasi*. Jakarta: FKUI.
- Mangkunegara. 2012. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia, Cetakan Pertama*. Bandung: Refikaditama.
- Maulana, A. 2013. *Sistem Pelayanan Kesehatan, Tujuan Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Mundakir. 2011. *Komunikasi Keperawatan Aplikasi Dalam Pelayanan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Nisya R. dan Hartanti S. 2013. *Prinsip-Prinsip Dasar Keperawatan*. Jakarta: Penerbit Dunia Cerdas.

- Nursalam. 2011. *Manajemen Keperawatan, Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional edisi 3*. Jakarta: Penerbit Salemba Medika.
- Pohan, Imbalo S. 2013. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Robbins P. dan Coulter, M. 2012. *Manajemen: Jilid 2*. Jakarta: Erlangga
- Saifuddin, AB. 2011. *Buku Acuan Nasional Pelayanan Kesehatan Maternal dan Neonatal*. Jakarta: Yayasan Bina Pustaka Sarwono Prawihardjo.
- Setyaningsih. W. 2015. *Hubungan Antara Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Klinik Terpadu Politeknik Kesehatan Surakarta*. Skripsi: Stikes Kusuma Husada Surakarta.
- Sugiyono. 2011. *“Statistika Untuk Penelitian”*. Bandung: Alfabeta.
- Supriyanto, E. 2012. *Faktor-Faktor Kepuasan Kerja*. Jakarta: EGC.
- Wibowo. 2012. *Manajemen Kinerja Edisi Ketiga*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Widodo. E. 2015. *Hubungan Response Time Dalam Memberikan Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan Di IGD RS. Panti Waluyo Surakarta*. Skripsi: Stikes Kusuma Husada Surakarta