

**PENGARUH KINERJA PERAWAT RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
RADEN MATTATHER JAMBI TERHADAP KEPUASAN PASIEN
RAWAT INAP PENGGUNA BPJS.**

Indira Rembulan Almira

Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Komputer Indonesia, Jalan
Dipatiukur no. 112-116, Bandung, 40132, Indonesia

Surel: indiraralmira@mahasiswa.unikom.ac.id

Abstract

The studies aimed to determines the Effect of Nurse Performance at Raden Mattaaher Jambi Regional General Hospital to the Satisfaction Inpatients of BPJS Users.

Research method, approach use in this studies was a quantitatives approach with survey methods and regression analysis techniques. Data collections technique use are questionnaires, literature studies and online data search. The population of this study was inpatients of BPJS users. This sampling use was Stratifieds Random Sampling.

The results of this study indicated that Nurse Performance of Raden Mattaaher Jambi Regional General Hospital for Inpatient Satisfaction of BPJS Users was considered to have influence, it was seen from variable indicators. The author draws the conclusion that the Influence of Nurse Performance at Raden Mattaaher Regional General Hospital in Jambi was able to show a significant influence to the satisfaction inpatient of BPJS users.

Suggestions from researchers to Raden Mattaaher Jambi Regional General Hospital are, the Raden Mattaaher Jambi Regional General Hospital should improve services in order to meet patient satisfaction and improves the qualities of homan resource in the form of training to provide timely service at accordances with schedules of service needed with quality equipment in form of a SOP.

Key words: influence of performance, Raden Mattaaher Regional General Hospital Jambi.

Abstrak

Tujuan dilakukan penelitian untuk mengetahui Pengaruh Kinerja Perawat RSUD Raden Mattaaher Jambi terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pengguna BPJS.

Metoda penelitian, menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metod survey dan teknik analisa regresi. Teknik pengumpulan data yang dilakukan ialah angket, studi literatur dan mencari data di internet. Populasi penelitian ini ialah pasien rawat inap pengguna BPJS. Sampel yang diambil menggunakan *Stratified Random Sampling*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kinerja Perawat RSUD Raden Mattaaher terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pengguna BPJS dinilai mempunyai pengaruh, hal tersebut dilihat dari indikator-indikator variabel. Penulis menarik kesimpulan bahwa Pengaruh

Kinerja Perawat RSUD Raden Mattaher Jambi mampu menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap pengguna BPJS.

Saran dari peneliti kepada RSUD Raden Mattaher Jambi ialah sebaiknya, pihak RSUD Raden Mattaher Jambi lebih meningkatkan pelayanan agar bisa memenuhi kepuasan pasien dan meningkatkan kualitas SDM dengan melakukan pelatihan agar memberi yang tepat waktu sama dengan jadwal waktu layanan perlu diikuti dengan perangkat yang bermutu dalam bentuk SOP.

Kata kunci: pengaruh kinerja, RSUD Raden Mattaher.

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Komunikasi yakni sumber dari berlangsungnya organisasi. Organisasi tidak bisa berjalan dengan tidak adanya komunikasi. Hal ini melatarbelakangi studi tentang komunikasi organisasi. Komunikasi organisasi ini ialah jaringan komunikasi antar manusia yang selalu bergantung satu dan lainnya didalam bagian organisasi.

Pada organisasi di dalamnya tentu terdiri dari orang-orang yang mempunyai pekerjaan masing-masing yang saling terkait satu dan lainnya bagai sistem tentu saja perlunya komunikasi yang bagus untuk meningkatkan organisasi yang berjalan dengan bagus juga. Mewujudkan yang menjadi tujuannya bisa terwujud.

Untuk memperoleh kinerja yang lebih bagus untuk organisasi yang bisa mengurus sumber daya atau karyawannya. Pengurusan sumber daya perusahaan yang bagus menjadi suatu yang penting untuk selalu dimaksimalkan. Adanya sumber daya manusia sebagai hal yang tak bisa dipisahkan dalam suatu perusahaan, dalam perusahaan maupun skala yang besar ataupun yang kecil. SDM pada perusahaan saling berkaitan dengan tiap bagian dari perusahaan dan mempunyai peran yang penting untuk berlangsungnya keberadaan satu perusahaan.

SDM dengan kinerja yang bagus dan bisa diandalkan perusahaan bisa bersaing dan mempertahankan eksistensinya pada dunia usaha. Suatu orgnasasi dengan kualitas SDM

yang terbaik mampu melaksanakan fungsi organisasi dengan bagus sehingga mampu mendapat tujuan dan menaikkan keberhasilan dalam satu organisasi.

“sebuah kinerja merupakan hasil dari aktivitas seseorang atau kelompok pada suatu organisasi dipengaruhi dengan macam faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam waktu yang dipastikan.”(Tike, 2008).

Wayne Pace mengatakan dalam buku Komunikasi Organisasi dijelaskan 3 faktor yang selalu dilihat dalam kinerja yang memadai adalah :

1. Apresiasi
2. Kemampuan.
3. Pemahaman.

Suatu organisasi selalu berupaya untuk menaikkan kinerja karyawannya. Pertambahan berkelanjutan dalam kinerja karyawan dengan menerus juga dijalankan pada organisasi yang melakukan pelayanan sama dengan rumah sakit. Rumah sakit ialah bagian inti dari seluruh sistem keperawatan kesehatan yang melayani pasien dgn macam jenis layanan. Kesehatan memiliki peran dalam meningkatkan atau tingkat kehidupan masyarakat, dalam memberikan pelayanan dalam kesehatan yang maksimal di rumah sakit membutuhkan SDM berkualitas, menggunakan SDM di harapkan rumah sakit bisa melahirkan output yang maksimum dalam bentuk product atau layanan untuk menambahkan layanan. Untuk masalah ini, harus diingat bahwa keberhasilan sebuah rumah sakit sebagian karena SDM, sehingga SDM dipandang sebagai aset rumah sakit, lalu jika itu ialah pekerja terampil.

Rumah sakit memiliki beberapa sumber daya manusia seperti dokter, perawat, apotek dan sebagainya. Salah satu sumber daya manusia untuk perawat, yang selalu diarahkan untuk memberi layanan optimal kepada pasien. Rumah sakit yang bagus selalu mendahulukan kepentingan pasien dan memberi layanan yang baik untuk pasien. Oleh karenanya, supaya bisa terus meningkatkan individu dan untuk berjalannya organisasi, rumah sakit perlu mengembangkan kinerja cara kerja karyawannya. Dalam hal ini, tingkatan yang diharapkan dalam kinerja karyawan ialah sebanyak mungkin untuk memberikan layanan yang memuaskan. Organisasi yang berhasil akan berpengaruh terhadap cara kerja karyawannya (kinerja). Perusahaan dan organisasi tentu akan berupaya untuk selalu memperbaiki kinerja karyawan, tidak luput pula dari tujuan perusahaan yang akan dicapai.

Kinerja ialah hasil kerja yang berkualitas dan berkuantitas yang diperoleh karyawan dalam menjalankan kewajiban sebagai karyawan sesuai dengan kerja yang diberi. Pengertian kinerja ialah berfungsi sebagai motivasi dan kemampuan. Upaya kinerja karyawan ialah mencapai tujuannya. Implementasi kinerja yang lebih tinggi meningkatkan efisiensi, efektivitas, atau kualitas yang ditugaskan untuk perawat di rumah sakit.

Kepentingan masyarakat akan membisa kepuasan dari kebutuhan perawat, untuk mengetahui bagaimana memenuhi kepuasan masyarakat sebelum kita harus memahami apa itu, sesuai dengan produk atau produk dengan produk mereka. harapan. Satu pasien yang merupakan pengguna perawatan kesehatan ialah peserta di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Program sejenis asuransi kesehatan ini dilakukan oleh badan hukum publik yang langsung bertanggung jawab kepada Presiden, yaitu BPJS. BPJS telah berjalan hampir enam tahun ini masih mengalami beberapa kendala.

Program Jaminan sosial sekarang dipertimbangkan untuk memberi manfaat yang cukup bagi penerima manfaat, karena manfaat penerima Manfaat, nilai Manfaat, dan hasil

dana investasi. Banyak keluhan yang disampaikan oleh publik melalui beberapa surat kabar atau media massa lainnya. Masalah dengan masalah ini diterbitkan; Perawatan dan perawatan yang diskriminatif, fasilitas infrastruktur yang tidak memadai, pasien, dan lainnya menganggap kepuasan pasien rendah.

Jadi peneliti tertarik untuk berdiskusi di Rumah Sakit Umum Raden Mattaher tentang bagaimana cara memanfaatkan Perawat yang dipakai untuk memberikan kepuasan kepada Pasien pengguna BPJS. Terkait kami bahas dalam beberapa kasus, pengguna BPJS telah bertambah parah.

RSUD Raden Mattaher telah berdiri lama sejak tahun 1948. RSUD Raden Mattaher Jambi ialah rumah sakit milik pemerintah Provinsi yang selalu diarahkan untuk memberi layanan yang cepat, tepat, dan akurat. RSUD Raden Mattaher Jambi harus mampu meningkatkan kinerjanya dalam memberikan pelayanan kesehatan yang ditunjang dengan sistem informasi yang terupdate, akurat dan bisa dipakai untuk mengevaluasi kinerja Rumah sakit. Bertambahnya kesadaran masyarakat tentang kesehatan menimbulkan tuntutan akan peningkatan pelayanan untuk kesehatan sementara isu dan adanya kasus yang tersebar menimbulkan macam tanggapan masyarakat bahwa adanya perbedaan pelayanan terhadap pasien pengguna BPJS. Dilatarbelakangi oleh adanya fenomena perubahan kinerja perawat yang terjadi setelah Gubernur Provinsi Jambi periode 2016-2021, Zumi Zola melakukan inspeksi mendadak di RSUD Raden Mattaher Kota Jambi pada tahun 2017 lalu.

Dari latar belakang masalah ini, peneliti tertarik untuk meneliti : “Pengaruh Kinerja Perawat RSUD Raden Mattaher Jambi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pengguna BPJS”

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah ini maka dapat diambil rumusan masalah penelitian ialah sejauhmana Pengaruh Kinerja Perawat RSUD

Raden Mattaher Jambi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pengguna BPJS?

1.3 Identifikasi Masalah

Dari uraian latar belakang masalah dan rumusan masalah tersebut, maka peneliti menentukan masalah yang dibahas dengan indikator-indikator terpilih, sehingga variabel penelitian tampak semakin konkret adanya, diantaranya sebagai berikut :

1. Sejuahmana **Apresiasi** yang diberikan Perawat RSUD Raden Mattaher Jambi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pengguna BPJS?
2. Sejuahmana **Kemampuan** yang dilakukan Perawat RSUD Raden Mattaher Jambi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pengguna BPJS?
3. Sejuahmana **Pemahaman** Perawat RSUD Raden Mattaher Jambi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pengguna BPJS?
4. Sejuahmana Pengaruh Kinerja Perawat RSUD Raden Mattaher Jambi Terhadap **Karakteristik Jasa** yang diharapkan Pasien Rawat Inap Pengguna BPJS?
5. Sejuahmana Pengaruh Kinerja Perawat RSUD Raden Mattaher Jambi Terhadap **Mutu Pelayanan** yang diharapkan Pasien Rawat Inap Pengguna BPJS?
6. Sejuahmana Pengaruh Kinerja Perawat RSUD Raden Mattaher Jambi Terhadap **Citra** dikalangan Pasien Rawat Inap Pengguna BPJS?
7. Sejuahmana Pengaruh Kinerja Perawat RSUD Raden Mattaher Jambi Terhadap **Suasana** yang diinginkan Pasien Rawat Inap Pengguna BPJS?
8. Sejuahmana Pengaruh Kinerja Perawat RSUD Raden Mattaher Jambi Terhadap **Komunikasi** dengan Pasien Rawat Inap Pengguna BPJS?

1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Bermaksud untuk menjelaskan kejadian yang ada menggunakan metode dan teknik yang tepat tentang Pengaruh

Kinerja Perawat RSUD Raden Mattaher Jambi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap.

1.3.2 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui **Apresiasi** yang diberikan Perawat RSUD Raden Mattaher Jambi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pengguna BPJS.
2. Untuk mengetahui **Kemampuan** yang dilakukan Perawat RSUD Raden Mattaher Jambi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pengguna BPJS.
3. Untuk mengetahui **Pemahaman** Perawat RSUD Raden Mattaher Jambi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pengguna BPJS.
4. Untuk mengetahui Pengaruh Kinerja Perawat RSUD Raden Mattaher Jambi Terhadap **Karakteristik Jasa** yang diharapkan Pasien Rawat Inap Pengguna BPJS.
5. Untuk mengetahui Pengaruh Kinerja Perawat RSUD Raden Mattaher Jambi Terhadap **Mutu Pelayanan** yang diharapkan Pasien Rawat Inap Pengguna BPJS.
6. Untuk mengetahui Pengaruh Kinerja Perawat RSUD Raden Mattaher Jambi Terhadap **Citra** dikalangan Pasien Rawat Inap Pengguna BPJS.
7. Untuk mengetahui Pengaruh Kinerja Perawat RSUD Raden Mattaher Jambi Terhadap **Suasana** yang diinginkan Pasien Rawat Inap Pengguna BPJS.
8. Untuk mengetahui Pengaruh Kinerja Perawat RSUD Raden Mattaher Jambi Terhadap **Komunikasi** dengan Pasien Rawat Inap Pengguna BPJS.

1.5 Kegunaan dalam Penelitian

1.5.1 Kegunaan Teoritis

Kegunaan secara teoritis dari penelitian yang dilaksanakan, diharapkan bisa membantu dalam pengembangan pengetahuan, pengembangan Ilmu Komunikasi, terkhusus dalam bidang kajian Pengaruh Kinerja Perawat RSUD Raden Mattaher Jambi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pengguna BPJS.

1.5.2 Kegunaan Praktis

Analisa dalam penelitian ini dilakukan dengan adanya harapan memiliki nilai guna bagi macam pihak. Berikut ini ialah kegunaan yang praktis telah peneliti lakukan:

Kegunaan praktis pada penelitian:

1. Bagi Peneliti
Penelitian ini merupakan sebuah aplikasi ilmu yang selama studi diterima secara teori dan diharapkan bisa menambah wawasan dan pengetahuan bagi peneliti dalam bidang komunikasi terutama mengenai Komunikasi Organisasi dalam suatu perusahaan.
2. Bagi Akademik
Penelitian ini secara praktis berguna bagi mahasiswa Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM) secara umum, dan mahasiswa Ilmu Komunikasi secara khusus sebagai literatur, terutama untuk peneliti selanjutnya yang akan melakukan tugas pada kajian yang sama.
3. Bagi RSUD Raden Mattaher Jambi
penelitian ini bisa dijadikan bahan pertimbangan untuk sebagai masukan untuk perusahaan RSUD Raden Mattaher Jambi sehubungan dengan Pengaruh Kinerja Perawat Rumah Sakit Umum Raden Mattaher Jambi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pengguna BPJS.

2.1 Tinjauan tentang Ilmu Komunikasi

Komunikasi ialah suatu keharusan bagi berlangsungnya hubungan antar manusia atau interaksi sosial antara manusia, karena pada interaksi, manusia ialah pembuatan sosial yang harus selalu berkomunikasi dan berkomunikasi dengan manusia lain.

2.2 Tinjauan tentang Komunikasi Organisasi

Komunikasi organisasi ialah sebuah studi yang mendapat beberapa Arah yang benar dan dapat bermanfaat (Pace dalam Mulyan, 2013). Komunikasi organisasi bisa diterjemahkan dengan menampilkan dan penafsiran pesan di antara poin-poin komunikasi yang terdiri dari beberapa organisasi tertentu (Pace dan Faules dalam Mulyana, 2013).

2.3 Tinjauan tentang Kinerja

Kinerja menjadi hasil dari kegiatan / kegiatan seseorang atau kelompok dalam organisasi yang terkait dengan beberapa alasan untuk mendapat yang dituju organisasi(Tika, 2008: 121).

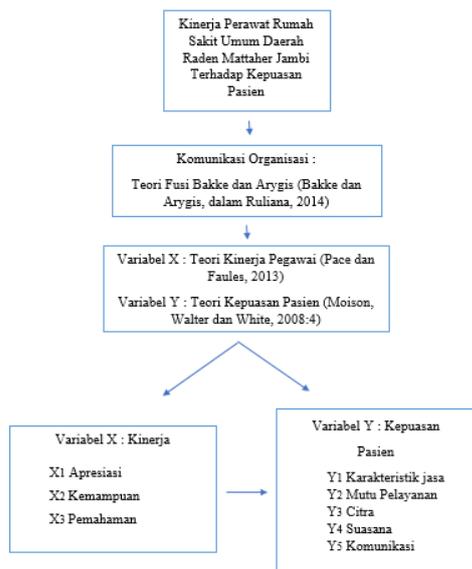
2.4 Tinjauan Tentang Kepuasan Pasien

Kepuasan pelanggan ialah merasa senang atau senang, ada yang muncul setelah membandingkan hasil yang disetujui dengan hasil (hasil) yang diinginkan. Jika hasil yang memuaskan, pelanggan tidak puas. Jika hasil memuaskan, pelanggan puas. Jika hasil yang berlebihan, pelanggan sangat puas atau senang.

2.5 Kerangka Pemikiran

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

BAB II TINJAUAN PUSTAKA



BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Pada penelitian, peneliti memakai metoda penelitian kuantitatif, sedangkan untuk pengumpulan data yaitu dengan metoda pengumpulan data survei dan untuk metode atau teknik analisa regresi. Pemilihan serta metoda penelitian yang digunakan berpengaruh terhadap penyajian yang dilakukan atas dasar penelitian. Menggunakan metode yaitu menghubungkan data melalui metoda survei dan teknik analisa regresi.

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Arti dari populasi ialah seluruh anggota objek. Populasi bisa berupa manusia, objek, wisata, atau sesuatu yang menjadi bagian dari survei. Populasi dipastikan dengan topik dan survei. Definisi populasi seperti yang dikemukakan oleh pakar ialah:

“Populasi ialah wilayah bergeneral yang terdiri: obyek/subyek memiliki kualitas dan karakteristik yang dipastikan oleh peneliti untuk dipelajari lalu diambil kesimpulan”. (Sugiyon, 2008)

Dari pengertian diatas, peneliti menentukan populasi pada research ini ialah banyaknya pasien rawat inap berdasarkan kelas dari tanggal 30 Mei sampai dengan 21 Juni 2019 di RSUD Raden Mattaher :

Tabel 3.1
Populasi Penelitian
(30 Mei - 21 Juni 2019)
N = 291

NO	Kelas	Jumlah Pasien
1	Kelas 1	33
2	Kelas 2	102
3	Kelas 3	156
Jumlah		291

3.2.2 Sampel

Sampel merupakan bagian dari partisipasi yang menjadi obyek yang diteliti. Peneliti menggunakan teknik sampel yang diambil menggunakan Stratified Random Sampling. Pengambilan sampling dalam penelitian ini menggunakan rumus dari Yamane. Menurut pendapat dari Kriyantun, rumus Yamane dipakai untuk populasi yang besar yang diambil dari dugaan proporsi populasi (Kriyantun, 2006: 160).

$$n = \frac{N}{N(d)^2 + 1}$$

Keterangan :

n = banyaknya Sampel

N = banyaknya Populasi

d = Nilai presisi atau tingkat kesalahan yang ditetapkan sebesar 10%

Lalu dari rumus itu akan diambil banyaknya sampel dari populasi yang berjumlah 291 Pasien:

$$n = \frac{291}{291 \cdot (10/100)^2 + 1}$$

$$n = \frac{291}{291 \cdot 0.01 + 1}$$

$$n = \frac{291}{3,91}$$

$$n = 74,42$$

$$n = 74 \text{ responden}$$

Tabel 3.2
Sampel Penelitian
n = 74

NO	Bulan		POPULASI (Jumlah Pasien)
1	Kelas 1	33	$\frac{33}{291} \times 74 = 8$
2	Kelas 2	102	$\frac{102}{291} \times 74 = 26$
3	Kelas 3	156	$\frac{156}{291} \times 74 = 40$
Jumlah		291	74

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Validitas

Tabel 4.1
Uji Validitas

Sub Variabel	No Pernyataan	Pearson Correlation	Nilai kritis	Status
X	P1	0,515	0,300	Valid
	P2	0,437	0,300	Valid
	P3	0,574	0,300	Valid
	P4	0,695	0,300	Valid
	P5	0,577	0,300	Valid
	P6	0,705	0,300	Valid
	P7	0,594	0,300	Valid
Y	P8	0,836	0,300	Valid
	P9	0,539	0,300	Valid
	P10	0,704	0,300	Valid
	P11	0,541	0,300	Valid
	P12	0,699	0,300	Valid
	P13	0,541	0,300	Valid
	P14	0,478	0,300	Valid
	P15	0,837	0,300	Valid
	P16	0,777	0,300	Valid
	P17	0,439	0,300	Valid
	P18	0,423	0,300	Valid
	P19	0,574	0,300	Valid
	P20	0,566	0,300	Valid

Hasil dari hitungan SPSS di atas, kita bisa melihat di mana nilai signifikansi untuk seluruh item nilai lebih besar dari nilai kritis 0,3. Hal ini menunjukkan seluruh item yang bisa dinyatakan benar.

4.2 Hasil Reliabilitas

Tabel 4.2
Uji Reliabilitas

Variabel	Alpha Cronbach	Nilai kritis	Kesimpulan
X	0,756	0,6	Reliabel
Y	0,911	0,6	Reliabel

Sumber: SPSS Peneliti, 2019

Menurut tabel diatas, bisa dilihat bahwa instrumen X dan Y dikatakan reliabel. Hal ini dikarenakan instrumen memiliki nilai koefisien reliabilitas lebih besar dari 0,6. Dengan begitu, instrumen bisa dipakai untuk analisa selanjutnya dalam penelitian ini.

4.3 Uji Statistik Penelitian

Tabel 4.6
Analisa Regresi X Terhadap Y

Regresi	t	R ²
X dan Y	14,490	0,745

Sumber: Output SPSS 25

Berdasarkan hasil output SPSS di atas, nilai t_{hitung} yang diperoleh (14,490) lebih besar dibandingkan dengan nilai t_{tabel} (1,6657) dengan tingkat signifikansi dibawah nilai presisi yang dipastikan (10%). Berdasarkan keterangan tersebut bisa disimpulkan bahwa **Ada Pengaruh Kinerja Perawat RSUD Raden Mattaher Jambi terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pengguna BPJS Kesehatan.**

4.4 Pembahasan

Jadi dari hasil penelitian diatas bisa dilihat bahwa Kinerja Perawat RSUD Raden Mattaher Jambi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat inap Pengguna BPJS dinilai mempunyai pengaruh, hal tersebut dilihat dari indikator-indikator variabel, dimana sebagian besar responden menjawab berpengaruh sehingga Pengaruh Kinerja Perawat RSUD Raden Mattaher Jambi menunjukkan prioritas yang signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap pengguna BPJS.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan dan dianalisa pada bab IV, maka peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Adanya Pengaruh Apresiasi Perawat RSUD Raden Mattaher Jambi terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pengguna BPJS Kesehatan.
2. Adanya Pengaruh Kemampuan Perawat RSUD Raden Mattaher Jambi terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pengguna BPJS Kesehatan.

3. Adanya Pengaruh Pemahaman Perawat RSUD Raden Mattaher Jambi terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pengguna BPJS Kesehatan.
4. Adanya Pengaruh Kinerja Perawat RSUD Raden Mattaher Jambi terhadap Karakteristik Jasa yang diharapkan Pasien Rawat Inap Pengguna BPJS.
5. Adanya Pengaruh Kinerja Perawat RSUD Raden Mattaher Jambi terhadap Mutu Pelayanan yang diharapkan Pasien Rawat Inap Pengguna BPJS.
6. Adanya Pengaruh Kinerja Perawat RSUD Raden Mattaher Jambi terhadap Citra dikalangan Pasien Rawat Inap Pengguna BPJS.
7. Adanya Pengaruh Kinerja Perawat RSUD Raden Mattaher Jambi terhadap Suasana yang diinginkan Pasien Rawat Inap Pengguna BPJS.
8. Adanya Pengaruh Kinerja Perawat RSUD Raden Mattaher Jambi terhadap Komunikasi dengan Pasien Rawat Inap Pengguna BPJS.

5.2. Saran

5.2.1. Saran untuk Perusahaan

Saran yang bisa peneliti sampaikan kepada RSUD Raden Mattaher Jambi, sama dengan yang dilihat peneliti selama peneliti melakukan penelitian dilapangan ialah :

1. Sebaiknya, pihak RSUD Raden Mattaher Jambi lebih meningkatkan pelayanan agar bisa memenuhi kepuasan pasien
2. Sebaiknya pihak RSUD Raden Mattaher meningkatkan kualitas SDM dengan melakukan pelatihan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan.

5.2.2. Saran untuk Peneliti Selanjutnya

Adapun yang dapat disampaikan kepada peneliti selanjutnya ialah :

1. Peneliti berharap semoga research ini dapat dijadikan sebagai acuan untuk penelitian selanjutnya dimasa yang akan datang dan menjadi lebih bagus lagi.
2. Mengatur waktu penelitian sebagus mungkin agar semua target dapat dicapai dalam melakukan penelitian.
3. Memanfaatkan penelitian yang akan dilakukan dengan sebaik-baiknya.