

Hubungan Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Pandak II Bantul Yogyakarta

Muhammad Nurfitri Elvani¹, Susiana Sariyati², Brune Indah Yulitasari³

INTISARI

Latar Belakang : Rumah sakit dan puskesmas mempunyai fungsi penyelenggaraan pelayanan kesehatan salah satunya yaitu pelayanan keperawatan, penyelenggaraan pelayanan keperawatan di rumah sakit dan puskesmas ditentukan oleh tiga komponen utama antara lain jenis pelayanan yang diberikan, manajemen sebagai pengelola pelayanan dan tenaga keperawatan sebagai pemberi pelayanan keperawatan. Perawat perlu memiliki keterampilan berkomunikasi secara terapeutik dalam menjalankan perannya sehingga dapat menentukan keberhasilan pelayanan atau asuhan keperawatan yang profesional dengan memperhatikan kebutuhan holistik klien.

Tujuan : mengetahui hubungan pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan Puskesmas Pandak II Bantul Yogyakarta.

Metode Penelitian : Jenis penelitian ini adalah observasional analitik dengan desain *Cross-sectional*. Teknik pengambilan sampel *accidental sampel*, didapatkan jumlah sampel sebanyak 218 pasien dan uji analisa statistik menggunakan rumus *Kendall Tau* dengan menggunakan bantuan komputer program SPSS.

Hasil Penelitian : Pelayanan Keperawatan sebagian besar kategori cukup (43,1%) dan kepuasan pasien sebagai besar kategori puas (52,3%), analisa statistik menunjukkan $p < 0,000$.

Kesimpulan : Ada hubungan pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan puskesmas pandak II Bantul Yogyakarta. Perlu dilakukan hal-hal yang menunjang pelayanan agar pasien merasa puas sehingga akan berdampak terhadap tingkat kesembuhan ada pasien.

Kata Kunci : Pelayanan Keperawatan, Kepuasan Pasien.

¹Mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan, Fakultas Ilmu-ilmu Kesehatan UAA

²Dosen Program Studi Ilmu Kebidanan, Fakultas Ilmu-ilmu Kesehatan UAA

³Dosen Program Studi Ilmu Keperawatan, Fakultas Ilmu-ilmu Kesehatan UAA

Relationship of Nursing Service with Level of Patient Satisfaction Puskesmas Pandak II Bantul Yogyakarta

Muhammad Nurfajri Elvani¹, Susiana Sariyati², Brune Indah Yulitasari³

ABSTRACT

Background: Hospitals and Puskesmas have the function for providing health services; such as nursing services both in hospitals and Puskesmas. To measure nursing services, it is determined by three main components such as the type of service provided, management as a service manager and nursing staff as nursing service providers. Nurses need to have communication skills in order to make it success or to make the service match with the client's holistic needs.

Objective: To know the relation of nursing services with level of patient satisfaction of outpatient of Puskesmas Pandak II Bantul Yogyakarta.

Research Methods: This type of research is analytic observational with Cross-sectional design. Using sampling technique with 218 patients and then testing with statistical analysis using Kendall Tau formula by SPSS.

Result of research: Nursing services categorized as enough (43,1%) and most of patient satisfaction satisfied (52,3%), statistical analysis show $p < 0,000$.

Conclusion: There is a relationship between nursing services and level of patients satisfaction in Puskesmas Pandak II Bantul Yogyakarta. There is need to do things that support the service so that patients feel satisfied and hopefully it will impact the level of healing of the patients.

Keywords: Nursing Services, Patient Satisfaction.

¹Student of Nursing Science Program, Faculty of Health Sciences of UAA

²Lecturer of Nursing Midwifery Program, Faculty of Health Sciences of UAA

³Lecturer of Nursing Science Program, Faculty of Health Sciences of UAA

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Rumah sakit dan puskesmas mempunyai fungsi penyelenggaraan pelayanan kesehatan salah satunya yaitu pelayanan keperawatan, penyelenggaraan pelayanan keperawatan di rumah sakit dan puskesmas ditentukan oleh tiga komponen utama antara lain jenis pelayanan yang diberikan, manajemen sebagai pengelola pelayanan dan tenaga keperawatan sebagai pemberi pelayanan keperawatan, tenaga keperawatan atau perawat adalah seseorang yang telah lulus dari pendidikan perawat baik di luar maupun di dalam negeri yang telah diakui oleh pemerintah sesuai dengan perundang-undangan dan memiliki bukti yang tertulis berupa surat tanda registrasi (3).

Tenaga perawat yang memiliki kemampuan yang tinggi baik intelektual, teknikal dan interpersonal diperlukan dalam upaya peningkatan pelayanan keperawatan. Pelayanan keperawatan yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh ketepatan perawatan dalam memberi pelayanan, tetapi paling penting adalah bagaimana perawat mampu membina hubungan komunikasi dengan pasien dalam memberikan pelayanan keperawatan demi keberhasilan dan kesembuhan pasien². Komunikasi yang dijalani antara perawat dan pasien masuk dalam level komunikasi interpersonal. Hal ini dikarenakan dalam komunikasi yang dijalani antara perawat dan pasien terdapat ciri-ciri komunikasi interpersonal, beberapa diantaranya adalah komunikasi yang

dilakukan antara perawat dengan pasien secara terus-menerus selama proses keperawatan dan bersifat personal antara perawat dengan pasien. Dalam komunikasi antar perawat dan pasien ada hal yang khas, yakni bahwa komunikasi yang dijalankan berfokus pada kesembuhan pasien, atau dengan kata lain memiliki tujuan terapeutik (3).

Perawat perlu memiliki keterampilan berkomunikasi secara terapeutik dalam menjalankan perannya sehingga dapat menentukan keberhasilan pelayanan atau asuhan keperawatan yang profesional dengan memperhatikan kebutuhan holistik klien (5). Pelayanan diharapkan membuat pasien merasa puas, yaitu dengan cara memberikan kepada pasien apa yang harus mereka butuhkan dan inginkan, bukan memberikan apa yang kita pikirkan dibutuhkan oleh pasien (22).

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja dari layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien adalah indikator pertama dari standar suatu rumah sakit. Pasien baru akan puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapan dan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kerja layanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai harapan (15).

Masih ditemukan adanya keluhan tentang ketidakpuasan pasien terhadap komunikasi perawat. Rata-rata hasil data yang didapatkan dari beberapa Rumah sakit di Indonesia menunjukkan 67% pasien yang mengeluh adanya ketidakpuasan dalam menerima pelayanan kesehatan (15).

Hasil studi pendahuluan pada tanggal 30 Desember 2016 di Puskesmas Pandak II Bantul. Hasil wawancara yang dilakukan pada 3 orang perawat didapatkan bahwa sudah melakukan komunikasi terapeutik, meskipun telah dilakukan berdasarkan kebiasaan atau rutinitas sehari-hari tetapi belum sepenuhnya sesuai dengan harapan dari pasien. Hasil wawancara dilakukan pada 5 orang pasien, 2 orang pasien mengatakan puas, 4 pasien mengatakan kurang puas dengan pelayanan keperawatan (5).

Dari Kabupaten Bantul mempunyai misi utama mengupayakan pelayanan kesehatan yang paripurna, merata dan bermutu. Sasarannya adalah meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dengan dengan indikator kerja puskesmas melaksanakan sistem manajemen mutu (*Total Quality Management*) mencapai target sampai 90%. Dari evaluasi capaian sasaran strategis tahun 2014 dengan hasil 66,66% (5).

Dari data yang diperoleh dari rekamedis pada bulan Juni 2016 jumlah pasien rawat jalan di Puskesmas Pandak II sebanyak 3451 orang, dan mengalami peningkatan jumlah pasien pada bulan Desember sebesar 3881 orang sehingga perlu meningkatkan kualitas pelayanan agar pasien merasa kepuasan terhadap Puskesmas Pandak II. Dari hasil survei yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kab. Bantul pada Juni 2016 tingkat kepuasan pada pasien rawat jalan Puskesmas Pandak II sebesar 70%, sedangkan hasil survei pada bulan Desember 2015 sebesar 75% ini menunjukkan penurunan kepuasan terhadap pasien (5).

Berdasarkan hal diatas maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang “Hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Pandak II Kabupaten Bantul”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalahnya adalah sebagai berikut: “Apakah ada hubungan pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Pandak II Kabupaten Bantul?”.

C. Tujuan penelitian

1. Tujuan umum

Mengetahui hubungan pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pada pasien rawat jalan di Puskesmas Pandak II Kabupaten Bantul.

2. Tujuan khusus

- a. Mengetahui pelayanan keperawatan pada pasien rawat jalan di Puskesmas Pandak II Kabupaten Bantul.
- b. Mengetahui kepuasan pada pasien rawat jalan di Puskesmas Pandak II Kabupaten Bantul .

D. Manfaat penelitian

1. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan sumbangan ilmu pengetahuan pada bidang ilmu kesehatan khususnya pelayanan dalam keperawatan mengenai hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien.

2. Manfaat praktis

a. Bagi Puskesmas Pandak II

Sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan sehingga dapat meningkatkan pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien sebagai tujuan utama dalam pelayanan kesehatan.

b. Bagi peneliti

Sebagai pengalaman dalam menganalisis secara ilmiah suatu permasalahan dengan mengaplikasikan teori-teori yang ada dan teori-teori yang diperoleh selama mengikuti perkuliahan di Universitas Alma Ata Yogyakarta.

c. Bagi peneliti selanjutnya

Sebagai bahan informasi bagi peneliti selanjutnya terutama yang difokuskan hubungan pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Pandak II.

d. Bagi perawat

Dapat dijadikan motivasi bagi perawat dalam melaksanakan asuhan keperawatan, dan untuk lebih meningkatkan mutu pelayanan kesehatan.

E. Keaslian penelitian

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

Nama	Judul	Analisis	Hasil	Persamaan	Perbedaan
Misi Siti	Hubungan komunikasi teraupetik perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap pringgodani RSUD Rajawali Citra Bantul Yogyakarta (10).	Teknik pengambilan sampel dengan accidental sampling dan analisis menggunakan uji Kendal tau	Terdapat hubungan komunikasi teraupetik perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap pringgodani RSUD Rajawali Citra Bantul Yogyakarta	Variabel terikat, analisis data dan jenis penelitian	Variable bebas, tempat penelitian dan waktu
Endra 2012	Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Jamkesmas di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Saras Husada Purworejo (6).	Kendal Tau	Terdapat Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Jamkesmas di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Saras Husada Purworejo	Variabel dependent, jenis penelitian dan uji analisa	Variabel independe nt, populasi dan tempat penelitian
Hajarudin 2014	Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien	Pengambilan sampel dengan total sampel dan analisis menggunakan uji Kendal tau	Terdapat hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan	Pada variabel bebas, pendekatan data dan terikat, analisis data	Pada variabel bebas, pada pengambilan sampel dan tempat penelitian

yang
dilakukan
kemoterapi
di ruang
kemoterapi
di RSUD
Dr Soeradji
Tirtonegoro
(7).

pasien
yang
dilakukan
kemoterapi
di ruang
kemoterapi
di RSUD
Dr Soeradji
Tirtonegor
o

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS ALMA ATA

DAFTAR PUSTAKA

1. Abdillah. A. Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Sindangkerta Kabupaten Bandung Barat. Bandung 2014. Jurnal Keperawatan
2. Alamsyah D. 2012. Menejemen Pelayanan Kesehatan Dilengkapi materi asuransi kesehatan dan mutu pelayanan kesehatan, penerbit nuha medika, Yogyakarta
3. Bustami. 2011 . *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Aksetabilitasnya*. Jakarta : Erlangga.
4. Depkes RI. 2008. *Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan di Rumah Sakit*. Jakarta: Direktorat Jenderal Bina Pelayanan Medik.
5. Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul. Data Tingkat Kepuasan Tahun 2016. Bantul
6. Gundarti. 2015. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Poli Bedah RSUD Saras Husala Purworejo Jurnal Keperawatan
7. Hajarudin. 2015. Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien yang dilakukan kemoterapi di ruang kemoterapi di RSUD Dr Soeradji Tirtonegoro. Jurnal Keperawatan
8. Kotler, P, Keller, L 2008. *Manajemen Pemasaran*. Surabaya: Erlangga.
9. Machfoed, N. 2014. *Metodologi penelitian*. Yogyakarta: Fitramaya.
10. Misi. 2015. Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Pringgodani RSU Rajawali Citra Bantul Yogyakarta 2015. Jurnal Keperawatan
11. Munirajaya. 2012. *Manajemen Kesehatan. Edisi kedua*. EGC. Jakarta
12. Notoatmodjo. 2007. *Ilmu Kesehatan Masyarakat Prinsip-Prinsip Dasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
13. Notoatmodjo, S. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
14. Nursalam. 2011. *Manajemen Keperawatan*. Jakarta : Salemba Medika.
15. Nursalam. 2014. *Manajemen Keperawatan*. Edisi 4. Jakarta : Salemba Medika
16. Orob M. faktor - faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan keperawatan di ruang interna Rsud Noongan. Manado 2014. Jurnal Keperawatan
17. Serbaguna. 2008. *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit Revisi*. Cu. Sagung Satu. Jakarta

18. Setiadi.2007.. *Konsep Dan Penulisan Riset Keperawatan* (EdisiPertama). Jogjakarta :Graha Ilmu.
19. Spillane. J. 2006. *Managing Quality Costumer Service* (Pelayanan yang Berkualitas). Yogyakarta.
20. Wahit, Mubarak, Iqbal, dkk. 2009. *Komunikasi Dalam Keperawatan Teori dan Aplikasi*. Jakarta : Salemba Medikal
21. Wiyanti, D. 2008. *Manajemen Organisasi Kesehatan*. Surabaya. Universitas Airlangga Press
22. Wong, D. L, & Hokenberry, E. M 2009. *Buku Ajar : Keperawatan Peditriik* Edisi 6. Jakarta : EGC

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS ALMA ATIA