

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

Muhammad Nurfajri 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 professional 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

1. Pendahuluan

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 (1).

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 pasien(2).

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(3).

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 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).

2. Bahan dan Metode

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain penelitian korelasi, pendekatan data menggunakan *Cross Sectional*. *Cross Sectional* adalah penelitian yang menekankan waktu pengukuran atau observasi data variabel independen dan dependen hanya satu kali pengukuran pada satu saat (9). Lokasi Penelitian telah dilakukan di Puskesmas

Pandak II Kabupaten Bantul. Waktu Penelitian telah dilakukan pada 10-18 Februari 2017.

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan (12). Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan di Puskesmas Pandak II sebanyak 482 pasien dalam satu minggu. Sampel merupakan bagian dari populasi yang diharapkan dapat mewakili atau representatif populasi (12). Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampel*, yaitu pengambilan sampel secara kebetulan, siapa saja yang ditemui, asalkan sesuai dengan persyaratan data yang diinginkan peneliti.

Penelitian ini menggunakan metode survei, dengan pendekatan *cross sectional*, populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan Puskesmas Pandak II. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebesar 218 orang. Pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampel*. Instrumen penelitian dalam penelitian ini adalah kuesioner untuk mengumpulkan data variabel bebas yaitu pelayanan keperawatan sedangkan untuk mengumpulkan data variabel terikat yaitu kepuasan menggunakan *kuesioner*. Analisa data bivariat menggunakan uji statistik *Kendall Tau*.

3. Hasil Dan Bahasan

Responden dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan di poli umum yang berjumlah sebanyak 218 responden. Kategori responden dalam penelitian ini meliputi umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan.

Karakteristik Responden	Frekuensi	(%)
Umur		
18-25 Tahun	20	9,2
26-35 Tahun	47	21,6
36-45 Tahun	68	31,2
46-55 Tahun	56	25,7
>56 Tahun	27	12,4
Total	218	100,0
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	93	42,7
Perempuan	125	57,3
Total	218	100,0
Pendidikan		
Tidak sekolah	17	7,8
SD	43	1,7
SMP	30	13,8
SMA	100	45,9
Perguruan tinggi	28	12,8
Total	218	100,0
Pekerjaan		
Tidak bekerja		
Non	123	56,4
PNS/Wiraswasta	61	28,0
PNS	22	10,1
Pelajar atau Mahasiswa	12	5,5
Total	218	100,0

Berdasarkan tabel 4.1 karakteristik responden didapatkan bahwa umur responden yang paling banyak adalah dewasa awal 36-45 tahun berjumlah 68 orang atau 31,2 %. Responden dengan jenis kelamin paling banyak adalah perempuan berjumlah 125 orang atau 57,3 %. Responden dengan pendidikan paling banyak adalah SMA berjumlah 100 orang atau 45,9 %. Responden dengan pekerjaan yang paling banyak adalah tidak bekerja 123 orang atau 28,2 %. Penelitian ini sejalan yang dilakukan oleh Oroh pada Tahun 2014 tentang faktor - faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan keperawatan di ruang interna RSUD Noongan menyatakan bahwa jumlah responen berumur >40 tahun dan menyatakan puas

terhadap pelayanan keperawatan sebesar 73% (16).

Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Perawat pada pasien rawat jalan di puskesmas Pandak II Kabupaten Bantul

Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Perawatan pada pasien rawat jalan di puskesmas Pandak II Bantul

Kualitas Perawat	Pelayanan	Frekuensi	%
Baik		74	33,9
Cukup		94	43,1
Kurang		50	22,9
Total		218	100,0

Sumber : Data Primer 2017 poli umum rawat jalan

Berdasarkan tabel 4.2 didapatkan bahwa responden dengan kualitas pelayanan perawatan merasa baik berjumlah 74 orang atau 33,9 %, responden dengan kualitas pelayanan perawat merasa cukup 94 orang atau 43,1% dan responden dengan kualitas pelayanan perawat merasa kurang 50 orang atau 22,9%.

1) Distribusi frekuensi Tingkat Kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Pandak II Kabupaten Bantul.

Tabel 4.3 Distribusi frekuensi Tingkat Kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Pandak II Bantul

Tingkat kepuasan pasien	Frekuensi	%
Puas	144	52,3
Cukup	62	28,4
Tidak Puas	42	19,3
Total	218	100,0

Sumber : Data Primer 2017 Poli umum rawat jalan

Berdasarkan tabel 4.4 didapatkan bahwa responden yang merasa puas berjumlah 144

orang atau 52,3 %, responden yang merasa cukup puas berjumlah 62 orang atau 28,9 % dan responden yang merasa tidak puas berjumlah 42 orang atau 19,3 %.

1) Hubungan Kualitas Pelayanan Perawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Tabel 4.4 Analisis hubungan pelayanan perawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Pandak II Bantul

Pelayanan Keperawatan	Tingkat Kepuasan						Total	p value
	Puas		Cukup		Tidak Puas			
	N	%	N	%	n	%	N	%
Baik	64	56,1	6	5,5	6	14,3	74	100
Cukup	31	27,2	54	87,1	9	21,4	94	100
Kurang	19	16,9	4	5,5	27	12,4	50	100
Total	114		62		42		218	100

Tabel 4.4 menunjukkan hubungan antara kualitas pelayanan perawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas Pandak II Bantul. Hasil uji statistik diperoleh nilai $p = 0,000 < \alpha = 0,05$, oleh karena $p < \alpha$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, berarti terdapat hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Pandak II Bantul.

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian tentang hubungan pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa :

1) Penelitian ini menunjukkan total orang 218 responden, dengan karakteristik umur terbanyak 36 – 45 tahun. Jenis kelamin terbanyak adalah perempuan. Karakteristik pendidikan responden terbanyak adalah SMA. Karakteristik responden dengan

- pekerjaan paling banyak adalah tidak bekerja.
- 2) Kualitas pelayanan perawat pada pasien rawat jalan Puskesmas Pandak II Bantul didapatkan responden dengan kualitas pelayanan perawat merasa baik berjumlah 73 orang, dengan persentase 33,5 %.
- 3) Tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Pandak II Bantul didapatkan
- responden yang merasa puas berjumlah 144 orang atau 52,3 %.
- 4) Hasil analisis bivariat penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan ($\rho = 0,000$) lebih kecil dari nilai $\alpha = 0,00$.

6. 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. Manajemen Pelayanan Kesehatan Dilengkapi materi asuransi kesehatan dan mutu pelayanan kesehatan, penerbit nuha medika, Yogyakarta
3. Bustami. 2011 . *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Aksesibilitasnya*. 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 Husada 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 Raja wali Citra Bantul Yogyakarta 2015. Jurnal Keperawatan.
11. Muninjaya. 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. Oroh. 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 (Edisi Pertama)*. Jogjakarta : Graha Ilmu.
19. Spillane. J. 2006. *Managing Quality Customer 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 Pediatrik* Edisi 6. Jakarta : EGC

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS ALMA ATA