

**HUBUNGAN PERILAKU PERAWAT DALAM MEMBERIKAN
LAYANAN KESEHATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN
PASIEN RAWAT JALAN DI POLI UMUM
PUSKESMAS PANJATAN 1
KULON PROGO**

NASKAH PUBLIKASI

Diajukan Guna Melengkapi Sebagian Syarat Mencapai Gelar Sarjana Keperawatan
Pada Program Pendidikan Ners-Program Studi Ilmu Keperawatan
di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan 'Aisyiyah Yogyakarta



**DISUSUN OLEH:
TAVIP HAMDANI
080201110**

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN 'AISYIAH
YOGYAKARTA
2012**

HALAMAN PENGESAHAN

HUBUNGAN PERILAKU PERAWAT DALAM MEMBERIKAN LAYANAN KESEHATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI POLI UMUM PUSKESMAS PANJATAN 1 KULON PROGO

NASKAH PUBLIKASI



DISUSUN OLEH :
TAVIP HAMDANI
080201110

Telah Disetujui Pada Tanggal : 8 Agustus 2012
Pembimbing : Syaifudin, S.Pd., M.Kes

HUBUNGAN PERILAKU PERAWAT DALAM MEMBERIKAN LAYANAN KESEHATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI POLI UMUM PUSKESMAS PANJATAN 1 KULON PROGO¹

Tavip Hamdani², Syaifudin³

INTISARI

Latar belakang : Mutu pelayanan keperawatan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan, bahkan menjadi faktor penentu citra institusi puskesmas. Salah satu indikator mutu layanan keperawatan adalah kepuasan pasien. Untuk mewujudkan hal tersebut perawat dituntut untuk menjaga profesionalisme perilaku dalam memberikan layanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan perilaku perawat dalam memberikan layanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Poli Umum Puskesmas Panjatan 1 Kulon Progo.

Metode penelitian : Jenis penelitian ini deskriptif korelasi dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel adalah pasien di Poli Umum Puskesmas Panjatan 1 Kulon Progo sebanyak 167 responden. Analisis data menggunakan *Spearman Rank*. Hasilnya Perilaku perawat di Poli Umum Puskesmas Panjatan 1 Kulon Progo paling banyak perilaku kurang baik yaitu 63 (39,5%). Tingkat kepuasan pasien paling tinggi adalah kepuasan sedang yaitu 137 (82%) pasien. Hasil Uji *Spearman Rank* didapatkan nilai $r = 0,414$ dengan taraf signifikansi 0,000.

Kesimpulan : Ada hubungan perilaku perawat dalam memberikan layanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Poli Umum Puskesmas Panjatan 1 Kulon Progo. Puskesmas Panjatan 1 Kulon Progo diharapkan mampu meningkatkan perilaku perawat dalam memberikan layanan kesehatan agar didapatkan tingkat kepuasan pasien sesuai harapan.

Kata kunci : kepuasan pasien, perilaku perawat
Kepustakaan : 17 buku (tahun 2002-2012), 2 jurnal, dan 1 website
Jumlah Halaman : i-xiii, 67 halaman, 12 tabel, 2 gambar, 14 lampiran



¹ Judul Skripsi

² Mahasiswa STIKES 'Aisyiah Yogyakarta

³ Dosen STIKES 'Aisyiah Yogyakarta

THE CORRELATION OF NURSES' BEHAVIOR IN RENDERING SERVICE WITH THE SATISFACTION LEVEL OF OUTPATIENTS IN THE GENERAL POLYCLINIC OF PANJATAN I PUBLIC HEALTH CENTER, KULON PROGO¹

Tavip Hamdani², Syaifudin³

ABSTRACT

Background: Nursing service quality very much influences the quality of health service and it is even the determinant factor of the image of the public health center institution. An indicator of nursing service quality is patients' satisfaction. To produce patients' satisfaction, nurses are required to maintain their behavioral professionalism in rendering health services. This research was aimed at identifying the correlation of nurses' behavior in rendering health service with the satisfaction level of outpatients in the General Polyclinic of Panjatan I Public Health Centre, Kulon Progo.

Research Methodology: This research was a descriptive correlative study with a cross-sectional approach. The sample was 167 respondent outpatients in the General Polyclinic of Panjatan I Health Centre, Kulon Progo. The data were analyzed with a Spearman Rank test. The result showed that the highest proportion of the behavior of nurses in the General Polyclinic of Panjatan I Health Centre, Kulon Progo was categorized as not quite good, which was observed by 63 respondents (or 37.72% of the total number of respondents). Meanwhile, the highest proportion of the patient's satisfaction levels was the moderate level, which was observed by 137 respondents (or 82% of the total number of respondents). The Spearman Rank test resulted in $r = 0.414$ at the significance level of 0.000.

Conclusion: There was a significant correlation between nurses' behavior in rendering health service and outpatients' satisfaction level in the General Polyclinic of Panjatan I Health Centre, Kulon Progo. Panjatan I Health Centre in Kulon Progo is expected to improve the behavior of its nurses in rendering health service in order for the outpatients' satisfaction level to be as expected.

Keywords : patients' satisfaction, nurses' behavior

Bibliography : 17 books (of 2002-2012), 2 journals, and 1 website

Number of pages : i-xiii, 67 pages, 13 tables, 2 pictures, 15 enclosures

¹ Undergraduate Thesis Title

² Student School of Nursing 'Aisyiyah' Health Sciences College of Yogyakarta

³ Lecturer School of Nursing 'Aisyiyah' Health Sciences College of Yogyakarta

PENDAHULUAN

Perubahan tingkat pendidikan dan pola konsumsi masyarakat Indonesia terhadap barang atau jasa merupakan pendorong bagi Puskesmas untuk melakukan perubahan. Perubahan yang terjadi dengan munculnya berbagai kebijakan Pemerintah, teknologi, perekonomian, perilaku konsumen, dan faktor-faktor lain berdampak pada situasi persaingan antara jasa-jasa kesehatan yang semakin tajam. Untuk itu dibutuhkan strategi yang tepat dalam mengelola pelayanan kesehatan.

Puskesmas sebagai merupakan pelayanan kesehatan yang memiliki peran strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat Indonesia, sehingga kualitas pelayanan akan berpengaruh pada angka kesakitan dan kematian serta menciptakan masyarakat sehat sejahtera (Potter & Perry, 2005).

Mutu pelayanan keperawatan terkait erat dengan kualitas pelayanan kesehatan, bahkan menjadi salah satu faktor penentu dari citra institusi pelayanan kesehatan (puskesmas) di masyarakat. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator dari mutu pelayanan keperawatan untuk menjaga eksistensi pelayanan kesehatan (Wiyana, 2008).

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu kunci untuk mempertahankan eksistensi lembaga kesehatan (Puskesmas), sehingga diperlukan evaluasi berkala terhadap layanan yang diberikan. Pelanggan yang puas akan tetap setia untuk waktu yang lebih lama, dan akan membicarakan hal yang baik tentang Puskesmas kepada orang lain, tidak terlalu sensitif terhadap perubahan harga dan kepuasan pelanggan akan berhubungan positif terhadap tingkat pengembalian (pendapatan) suatu institusi (Kotler, 2009).

Kualitas pelayanan merupakan indikator kinerja bagi penyelenggara pelayanan kesehatan seperti Puskesmas. Untuk itu perubahan yang mengarah pada kekuatan pasar perlu dilakukan agar dapat memajukan kinerja tenaga kesehatan. Untuk mempertahankan klien, pihak Puskesmas dituntut selalu menjaga kepercayaan klien dengan memperhatikan secara cermat kebutuhan klien sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan harapan atas pelayanan yang diberikan. Klien tidak hanya mengharapkan pelayanan medis dan keperawatan yang baik, tetapi juga memerlukan kenyamanan, akomodasi yang baik dan hubungan harmonis dengan staf Puskesmas. Oleh karena itu perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas guna meningkatkan kepuasan pada pasien (Assauri, 2003).

Puskesmas Panjatan 1 yang merupakan Puskesmas dengan kunjungan rawat jalan terbanyak di Kulon Progo. Studi pendahuluan yang dilakukan peneliti di Puskesmas Panjatan 1, didapatkan jumlah pasien yang mendapatkan tindakan keperawatan di poli umum sejumlah 320 pasien dalam kurun waktu satu minggu. Menurut opini dari perawat yang bertugas, jumlah

tersebut terlalu banyak sehingga terjadi ketidak optimalan tindakan yang dilakukan kepada pasien karena keterbatasan tenaga perawat.

Survey terhadap 50 responden yang dilakukan pada tahun 2008 terkait dengan peningkatan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas didapatkan hasil bahwa klien yang menyatakan ketidakpuasannya sebanyak 36%, dan yang menyatakan sangat puas sebanyak 18 %, hal ini memperlihatkan bahwa tidak sampai 50% pengunjung yang menyatakan kepuasannya terhadap pelayanan yang diberikan.

Hasil wawancara lebih mendalam yang dilakukan peneliti kepada 3 pasien yaitu, DK (21 tahun), SM (25 tahun) dan WL (23 tahun) yang berada di ruang tunggu poli umum Puskesmas Panjatan 1, diketahui kurangnya kepuasan yang didapatkan dari tindakan keperawatan, mereka mengatakan perawat kurang komunikatif dan responsif ketika melakukan tindakan keperawatan. Mereka lebih memilih berobat ke dokter praktek jika keluhan mereka tidak segera di tindak lanjuti.

Mengacu pada beberapa hal diatas, Puskesmas Panjatan 1 sebagai salah satu institusi yang melayani kesehatan dasar bagi masyarakat semestinya harus meningkatkan mutu pelayanan kesehatan khususnya mutu tindakan keperawatan. Untuk mewujudkan hal tersebut perawat dituntut untuk menjaga profesionalisme dalam memberikan tindakan keperawatan.

Upaya pemerintah dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan adalah dengan diterbitkannya Undang-Undang RI No. 44 tahun 2009 tentang Pelayanan Kesehatan, pasal 29 ayat (1) huruf (f) menyatakan, setiap Puskesmas wajib melaksanakan fungsi sosial diantaranya memberikan fasilitas pelayanan pasien tidak mampu atau miskin dan pelayanan gawat darurat tanpa uang muka (Depkes, 2009).

Dalam hal ini perawat memiliki peranan yang besar terhadap kepuasan pasien, baik dilihat dari interaksinya dengan pasien dan keluarganya maupun dilihat dari keterlibatan pelayanan secara langsung kepada pasien. Perawat dalam berinteraksi dengan pasien maupun keluarganya, dituntut dapat berkomunikasi dengan baik sehingga tidak terjadi kesalah pahaman atau salah persepsi. Untuk menghindari agar tidak terjadi salah persepsi dalam berkomunikasi dengan pasien atau keluarganya maka perawat perlu meningkatkan keterampilan dasar dalam berkomunikasi agar mampu memulai, mengembangkan dan memelihara, komunikasi yang akrab, hangat, dan produktif dengan orang lain.

Berdasarkan latar belakang di atas peneliti ingin meneliti hubungan perilaku perawat dalam memberikan tindakan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Poli Umum Puskesmas Panjatan 1 Kulon Progo.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif korelasi dengan pendekatan *cross sectional*, yang menekankan pada waktu pengukuran/ observasi data variabel bebas dan simultan pada satu saat dan tidak ada tindak lanjutnya untuk memperoleh prevalensi atau efek suatu fenomena variabel terikat dihubungkan dengan variabel bebas (Arikunto, 2002).

Variabel bebas untuk penelitian ini adalah perilaku perawat dalam memberikan layanan kesehatan di Poli Umum Puskesmas Panjatan 1 Kulon Progo. Sedangkan variabel terikat tingkat kepuasan pasien yang mendapat layanan kesehatan di Poli Umum Puskesmas Panjatan 1 Kulon Progo.

Untuk populasi dalam penelitian ini adalah seluruh yang mendapat layanan kesehatan di poli umum Puskesmas Panjatan 1 sejumlah 320 pasien. Untuk sampel diambil berdasarkan diagram Nomogram Herry King dengan taraf kesalahan 5% dan diambil melalui *simple random sampling*, sehingga didapatkan sample penelitian sebanyak 167 responden (Sugiyono, 2007). Dengan kriteria bahwa responden merupakan pasien rawat jalan yang mendapat layanan kesehatan di poli umum, bisa membaca dan menulis, dapat berkomunikasi dengan baik dan dalam keadaan sadar dan bersedia menjadi responden.

Adapun alat dan metode pengumpulan data dengan menggunakan jenis kuisioner tertutup (*closed ended questioneres*) terkait dengan perilaku perawat dan kepuasan pasien. Analisa yang digunakan adalah teknik deskriptif dan persentase. Pengujian hipotesis dilakukan dengan rumus parametrik *Spearman-Rank*

HASIL PENELITIAN

Dari hasil penelitian diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4.5
Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Poli Umum Puskesmas Panjatan 1 Kulon Progo

Kategori	Frekuensi	Persentase
Tinggi	30	18%
Sedang	137	82%
Rendah	0	0
Jumlah	167	100%

Sumber : Data Primer 2012

Tabel 4.5 menunjukkan kepuasan pasien paling banyak masuk dalam kategori sedang sebanyak 137 orang (82%) sedangkan untuk paling rendah masuk kategori rendah sebanyak 0 orang (0%).

Tabel 4.7
Deskripsi Perilaku Perawat dalam Memberikan Layanan Kesehatan Rawat Jalan di Poli Umum Puskesmas Panjatan1 Kulon Progo

Kategori	Frekuensi	Persentase
Baik	48	28,7%
Kurang	63	37,7%
Baik	56	33,6%
Buruk	167	100%
Jumlah		

Sumber : Data Primer 2012

Tabel 4.7 menunjukkan jumlah responden dengan penilaian perilaku perawat kurang baik yaitu 63 pasien (37,7%) sedangkan paling rendah perilaku perawat baik sebanyak 48 pasien (28,7%).

Tabel 4.9
Hubungan Perilaku Perawat dalam Memberikan Layanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Poli Umum Puskesmas Panjatan 1 Kulon Progo

Variabel	1	2	Sig. (2-tailed)
Perilaku Perawat	1,000	0,414**	0,000
Kepuasan Pasien	-	1,000	0,000

**p<0,01

Tabel 4.9 menunjukkan nilai signifikansi pada *Spearman-Rank* test 0,000. Hal tersebut berarti bahwa nilai signifikansi lebih kecil dari pada 0,05, sehingga dapat diketahui bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara perilaku perawat dalam memberikan layanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Panjatan 1 Kulon Progo.

PEMBAHASAN

Tabel 4.5 distribusi frekuensi tingkat kepuasan Pasien Rawat Jalan di Poli Umum Puskesmas Panjatan 1 Kulon Progo menunjukkan bahwa kepuasan pasien paling banyak masuk dalam kategori sedang sebanyak 137 orang (82%) dan tidak terdapat kepuasan kategori rendah. Ini menunjukkan bahwa pasien sudah memiliki penilaian yang cukup baik terhadap Puskesmas.

Pasien memiliki kepuasan sedang terhadap puskesmas, hal ini sesuai dengan penelitian yang pernah dilakukan oleh Wahana (2006) yang berjudul Hubungan Sikap dan Perilaku Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Dewasa di BPK-RSU Kabupaten Magelang Tahun

2006 yang menyatakan bahwa sebagian besar yaitu 27 (67,5%) pasien memiliki tingkat kepuasan sedang. Kotler (2012) menyatakan kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Penilaian pelanggan atas kinerja produk tergantung pada banyak faktor, terutama jenis hubungan loyalitas yang dimiliki pelanggan dengan sebuah merk. Konsumen sering membentuk persepsi yang lebih menyenangkan tentang sebuah produk yang sudah mereka anggap positif.

Tabel 4.7 menunjukkan 63 perawat (39,5%) memiliki perilaku kurang baik dalam memberikan layanan kesehatan. Ini membuktikan bahwa perilaku perawat dalam memberikan layanan kesehatan masih kurang memenuhi apa yang diharapkan oleh pasien pada umumnya. Ini dikarenakan perilaku dalam memberikan layanan kesehatan selain dipengaruhi oleh keadaan lingkungan juga dipengaruhi oleh faktor emosional. Hal ini sesuai dengan pendapat Notoatmodjo (2007) yang mengungkapkan bahwa perilaku dipengaruhi oleh 2 faktor yaitu faktor internal/emosional dan faktor eksternal/lingkungan. Jika salah satu dari 2 faktor tersebut bermasalah maka akan menunjukkan adanya perilaku yang kurang baik.

Dari hasil paparan pada tabel 4.5 dan 4.7 dan disertai hasil uji statistik *Spearman-Rank* pada tabel 4.9 yang menunjukkan nilai r_{xy} sebesar 0,414 dengan taraf signifikansi 0,000. Nilai ini berarti menunjukkan nilai p 0,000 lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$) sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima atau terhadap hubungan antara perilaku perawat dalam memberikan layanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Poli Umum Puskesmas Panjatan 1 Kulon Progo.

Koefisien korelasi *Spearman-Rank* ini menunjukkan hubungan yang positif, yaitu perilaku perawat dalam memberikan layanan kesehatan yang kurang baik akan mengakibatkan tingkat kepuasan yang sedang, sebaliknya perilaku yang baik akan mengakibatkan tingkat kepuasan yang tinggi. Lewis (2006) menyatakan bahwa kepuasan pengguna pelayanan kesehatan (dalam hal ini adalah pasien) mempunyai kaitan dengan hasil pelayanan kesehatan yang penting baik secara medis maupun secara ekonomis seperti kepatuhan terhadap pengobatan, pemahaman terhadap informasi medis, dan kelangsungan perawatan. Perawat dalam memberikan layanan kesehatan setiap harinya berhubungan dengan berbagai karakteristik pasien. Untuk itu perawat dituntut memiliki perilaku yang baik untuk memberikan layanan kesehatan yang baik sehingga kepuasan pasien terhadap Puskesmas akan tinggi. Contohnya, saat menghadapi kondisi kesehatan pasien yang sedang menurun hendaknya perawat tetap berperilaku ramah dalam memberikan informasi yang terbaik untuk pasien, karena kondisi dengan sikap ramah akan memunculkan perasaan nyaman dan aman pada pasien sehingga hal ini akan membentuk kepuasan yang tinggi pada pasien.

Perawat yang mampu memberikan layanan kesehatan dengan baik sehingga kebutuhan pasien terpenuhi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi. Pelayanan yang memuaskan atau berkualitas akan membentuk loyalitas dan pasien percaya terhadap pelayanan yang diberikan. Hal tersebut dapat membentuk kepercayaan kepada pasien sehingga akan mempunyai klien yang tetap, dapat meningkatkan klien dengan mendatangkan klien baru, dan akan tetap meningkatkan kualitas suatu pelayanan kesehatan dimata masyarakat (Suryadi, 2007).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat diambil kesimpulan bahwa ada hubungan antara perilaku perawat dalam memberikan layanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Poli Umum Puskesmas Panjatan 1 Kulon Progo yang ditunjukkan dengan :

1. Perilaku perawat di Poli Umum Puskesmas Panjatan 1 Kulon Progo paling banyak 63 (39,5%) yaitu perilaku kurang baik dalam, sedangkan paling sedikit 48 (28,7%) yaitu perilaku baik.
2. Kepuasan pasien di Poli Umum Puskesmas Panjatan 1 Kulon Progo sebagian besar pasien menyatakan kepuasan kategori sedang yaitu sebanyak 137 orang (82%), sedangkan sebagian kecil yaitu 30 orang (18%) menyatakan kepuasan kategori rendah.

SARAN

1. Kepala Puskesmas Panjatan 1 Kulon Progo

Puskesmas diharapkan dapat melakukan penilaian kepuasan pasien secara berkala dan teratur sehingga dapat diketahui tingkat kepuasan secara berkala dan dapat dilakukan perbaikan jika terdapat masalah

2. Perawat Panjatan 1 Kulon Progo

Perawat diharapkan dapat segera meningkatkan perilakunya dalam memberikan layanan kesehatan karena hal ini dapat meningkatkan kepuasan pasien. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi tentang perilaku perawat dalam memberikan layanan kesehatan kepada pasien sehingga dapat menghindari banyaknya keluhan pasien serta dapat memberikan kepuasan terhadap pasien.

3. Peneliti Selanjutnya

Peneliti lain diharapkan mampu mengembangkan penelitian lain terkait dengan kepuasan pasien secara lebih luas atau secara khusus terkait dengan mutu pelayanan kesehatan atau variabel lain yang belum diteliti.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Rineka Cipta, Jakarta
- Assauri, 20003. *Customer Service yang Baik Landasan Pencapaian Customer Satisfaction*. Usahawan.No.01, Tahun XXXII, Jakarta
- Depkes, 2012. *Undang-Undang Tentang Rumah Sakit*, <http://perpustakaan.depkes.go.id> diakses tanggal 11 April 2012
- Kotler P, 2012. *Manajemen Pemasaran*, Erlangga, Jakarta
- Notoadmojo S. 2007 , *Ilmu Kesehatan Masyarakat* , Rineka Cipta, Jakarta
- Potter P. A and Perry A.G. 2005. *Buku Ajar Fundamental Keperawatan*, EGC, Jakarta
- Sugiono, 2010. *Statistika Untuk Penelitian*, Alfabeta, Bandung
- Wahana, Y. 2006. *Hubungan Sikap dan perilaku Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Dewasa di BPK-RSU Kabupaten Magelang Tahun 2006*. Skripsi Program Studi Ilmu Keperawatan STIKES 'Aisyiyah Yogyakarta. Tidak Dipublikasikan.



STIKES
'Aisyiyah'
YOGYAKARTA