

**HUBUNGAN PELAYANAN PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN  
DI POLI UMUM PUSKESMAS MANANGA KECAMATAN MAMBORO  
KABUPATEN SUMBA TENGAH NUSA TENGGARA TIMUR**

**SKRIPSI**



**DI SUSUN OLEH:  
RUBEN ANA TAKADJAJI  
2018610014**

**PROGRAM STUDI KEPERAWATAN  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI  
MALANG  
2023**

## RINGKASAN

Diterima adalah peran penting yang diklaim oleh organisasi keperawatan dalam meningkatkan kepuasan pasien ketika mereka mengunjungi wilayah layanan medis setempat. Memeriksa konsistensi pasien harus memungkinkan penilaian kelayakan inisiatif organisasi kesehatan. Di wilayah Bantuan Pemerintah Umum Mananga, Kecamatan Mambo, Pusat Sistem Sumba, Nusa Tenggara Timur, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara pemberian pelayanan dengan pemenuhan pasien. Pengaturan eksplorasi menggunakan tinjauan cross-sectional. Di Pusat Kesejahteraan Masyarakat Mananga, Daerah Mambo, Kabupaten Sumba, populasi pemeriksaannya berjumlah 145 pasien poli umum. Dari mereka yang mengikuti uji eksplorasi, 59 orang mengambil keputusan berdasarkan inspeksi yang tidak disengaja. Lembar survei kepuasan pasien dan administrasi pengasuhan merupakan salah satu alat yang digunakan dalam proses pengumpulan informasi. Uji Chi Square merupakan metode penilaian informasi yang digunakan. Berdasarkan temuan pemeriksaan, lebih dari separuh dari 28 responden (47,5%) memiliki pelayanan keperawatan yang sangat baik, dan hampir separuh dari 26 responden (44,1%) memiliki kepuasan pasien yang sangat baik. Di Komunitas Kesejahteraan Umum Mananga, Daerah Mambo, Kabupaten Sumba Timur, Nusa Tenggara Timur, hasil uji Chi Square menunjukkan adanya korelasi yang kuat antara pemberian asuhan dengan kepuasan pasien, dengan nilai  $p = (0,000) < (0,05)$ . Disarankan agar para ahli di masa depan mengkaji unsur-unsur seperti kualitas administrasi dan harga administrasi yang mempengaruhi pemenuhan.

***Kata Kunci: Pelayanan Perawat, Kepuasan Pasien, Puskesmas***

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Permasalahan yang ada saat ini dalam administrasi keperawatan di Indonesia dan negara-negara berkembang lainnya menunjukkan adanya kendala ketidakpuasan. Tujuh puluh persen pasien di puskesmas di Indonesia menyatakan ketidakpuasan terhadap pelayanan keperawatannya, menurut data kepuasan berkelanjutan (Service of Care, 2019). Pemenuhan pasien sebesar 79%, berdasarkan data yang diperoleh dari salah satu Puskesmas wilayah NTT pada tahun 2020. Mengingat patokan pemenuhan pasien >80% dengan tingkat protes 4-5 kasus/bulan, berarti mencapai 21 % pasien tidak merasa puas. Menurut Widasari dkk. (2019), Indonesia memiliki tingkat pemenuhan jangka pendek sebesar  $\geq 90\%$  dan merupakan negara dengan standar dukungan paling sedikit untuk wilayah lokal yang berfokus pada kesejahteraan. Jenis pelayanan yang diberikan perawat merupakan salah satu indikator keberhasilan komunitas kesehatan.

Hal ini perlu ditingkatkan agar semua pasien yang berobat di layanan kesehatan merasa puas dengan layanan yang diberikan. Hal ini direncanakan untuk memberikan kepercayaan diri pasien untuk kembali menggunakan manfaat dari tempat kesejahteraan. Mengingat Administrasi Bantuan Pemerintah Indonesia (2021) yang melaporkan bahwa 78% pasien di Indonesia puas dengan layanan kesehatan, dan 22% sisanya sangat terpenuhi. Berkurangnya kunjungan ke pusat kesehatan setempat disebabkan oleh rendahnya pemenuhan pemahaman.

Di Pusat Kesejahteraan Daerah, kepuasan pasien dan pelayanan keperawatan merupakan indikator seberapa efektif layanan kesehatan diberikan. Tenaga medis di Pusat Kesejahteraan Kelompok Masyarakat Lompe Ntodea,

Daerah Parigi Barat, Pemerintahan Parigi Moutong, Wilayah Sulawesi Tengah, tergolong berperilaku buruk dalam memberikan bantuan, menurut penilaian Rikwan pada tahun 2022 (58,1%). Siaran perdana yang berlangsung pada 13 Februari 2023 di Pusat Bantuan Pemerintah Kelompok Masyarakat Mananga, Kecamatan Mambo, Kabupaten Sumba Timur, Nusa Tenggara Timur, mengungkap masih adanya kekurangan tenaga klinis yang berdampak pada pasien. kepuasan terhadap pelayanan keperawatan. Segala sesuatu yang dilakukan di dalam suatu kelompok, baik secara mandiri maupun bersama-sama, untuk mempertahankan dan meningkatkan bantuan pemerintah, mencegah dan menyembuhkan penyakit, serta memulihkan kekuatan individu, keluarga, kelompok, atau organisasi (Fristiohady, 2020). Alasannya adalah pengaruh organisasi perawat akan berdampak pada kepuasan pasien.

Kepuasan adalah tingkat kepuasan yang dialami seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang mereka rasakan dengan orang lain yang mereka lihat. Menurut Purnamasari (2019), pasien yang bahagia akan dengan senang hati mendorong orang lain untuk menggunakan layanan organisasi kesehatan yang sebanding. Staf klinis mempunyai komitmen untuk memberikan pelayanan keperawatan prima yang difokuskan pada peningkatan kepuasan pasien sekaligus memberikan layanan kesehatan. Berdasarkan penelusuran Sari, masih terdapat beberapa responden yang merasa tidak puas dengan layanan kesehatan (RM, 2022). Hasil ini menunjukkan bahwa ketika jam layanan dukungan dipersingkat atau pasien harus menunggu terlalu lama, kepuasan mereka terhadap layanan akan jauh lebih buruk.

Karena beberapa anomali yang terjadi saat ini, organisasi keperawatan Pusat Kemakmuran Daerah Sumba Tengah terus menderita akibat sensus lingkungan tahun 2023. Buruknya kualitas administrasi kesejahteraan Kelompok Masyarakat Poncokusumo Pusat Bantuan Pemerintah, Sistem Malang menjelaskan alasannya, menurut Ambarika dkk. (2021), 31,58% responden tidak puas dengan pemerintahan saat ini. Menurut Mawikire dkk. (2021), faktor penting dalam menentukan tingkat kepuasan pasien adalah jenis organisasi keperawatan; 48% pasien menyatakan ketidakpuasan terhadap tanggung jawab keperawatan, persentase yang tinggi yaitu 44%. Setelah dianalisis lebih lanjut, hasilnya menunjukkan bahwa lebih dari 39 responden (65%) membantu dalam menyiapkan struktur organisasi keperawatan yang kompeten, dan lebih dari 43 responden (72%) menerima tugas yang telah diselesaikan (Darus, dkk. 2018).

Mengingat pemeriksaan awal yang akan dilakukan pada 13 Februari 2023 di Komunitas Kesejahteraan Umum Mananga, Lokal Mamboro, Focal Rezim Sumba, Nusa Tenggara Timur. Setelah melakukan pertemuan dengan sepuluh pasien yang datang ke poliklinik umum, sepuluh diantaranya mengeluhkan bantuan yang diterimanya, menyatakan bahwa mereka harus mengantri cukup lama dan menghabiskan sebagian besar waktunya untuk mendapatkan resep. dari pusat kesejahteraan terdekat. Sementara itu, hasil pertemuan dengan seorang pemimpin pengasuhan mengungkapkan bahwa meskipun arahan yang kami berikan sejalan dengan SOP pusat kesehatan setempat, ada beberapa masalah, seperti area lounge yang tidak memiliki tempat duduk yang mudah diakses dan kurangnya fakultas kesehatan. Berkaitan dengan hal ini penulis tertarik melakukan penelitian tentang

hubungan pelayanan perawat dengan kepuasan pasien di Poli Umum Puskesmas Mananga Kecamatan Mambooro Kabupaten Sumba Tengah Nusa Tenggara Timur.

## **1.2 Rumusan Masalah**

“Apakah ada hubungan antara pelayanan keperawatan dengan pemenuhan pasien di Tempat Kesejahteraan Umum Mananga, Daerah Mambooro, Kabupaten Sumba Timur, Nusa Tenggara Timur?” adalah definisi topik dalam ujian ini.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Penelitian bertujuan untuk mengetahui hubungan pelayanan perawat dengan kepuasan pasien di Poli Umum Puskesmas Mananga Kecamatan Mambooro

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

1. Mengidentifikasi pelayanan perawat di Poli Umum Puskesmas Mananga Kecamatan Mambooro Kabupaten Sumba Tengah Nusa Tenggara Timur
2. Mengidentifikasi kepuasan pasien di Poli Umum Puskesmas Mananga Kecamatan Mambooro Kabupaten Sumba Tengah Nusa Tenggara Timur
3. Menganalisis hubungan pelayanan perawat dengan kepuasan pasien di Poli Umum Puskesmas Mananga Kecamatan Mambooro Kabupaten Sumba Tengah Nusa Tenggara Timur.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan pengetahuan tentang pelayanan perawat dengan kepuasan pasien di Poli Umum.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

#### **1. Instansi Kesehatan**

Memperoleh informasi dari Poliklinik Keseluruhan tentang pelayanan keperawatan yang menghasilkan kepuasan pasien agar Pusat Kesejahteraan Lokal dapat melaksanakan praktik keperawatan yang efektif dan menyikapi hakikat pelayanan keperawatan

#### **2. Peneliti**

Menerapkan pengetahuan terkait pelatihan dan memperluas basis pengetahuan sangatlah penting, terutama jika menyangkut hubungan antara kepuasan pasien di Poliklinik Keseluruhan dan administrasi keperawatan.

#### **3. Peneliti Selanjutnya**

Peneliti berharap hasil pemeriksaan kami dapat menjadi sumber dan pusat informasi untuk penelitian yang lebih kompleks mengenai hubungan antara kepuasan pasien di poliklinik dan administrasi pengasuhan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ambarika, dkk (2021) Analisis Hubungan Perilaku Caring dengan Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan.
- Andriani, dkk (2021). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Pendaftaran Di Klinik Pratama K Bangunjiwo Kasihan Bantul Yogyakarta.
- Baharuddin, dkk. 2015. Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruang Perawatan Interna Rsud Lakipadada. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosis*, [S.l.], v. 6, n. 5, p. 620-626, june 2015. ISSN 2302-1721.
- Budiman Riyanto Agus.(2013). *Kapita Selekta Kuisisioner Pengetahuan Dan Sikap Dalam Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Mediks.
- Budiono, 2016. Konsep dasar keperawatan, *Modul Bahan Ajar Cetak Keperawatan (Pusdik SDM)*. Jakarta.
- Dahlan, S.M. 2010. *Besar Sampel dan Cara Pengambilan Sampel*. Jakarta : Salemba Medika.
- Darus, dkk. (2018) Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Dinoyo Kota Malang.
- Fristiohady, A., Ruslin, R., Nur, M. M., Ramadhani, R. B., Fitrawan, L. O. M., Malaka, M. H., & Ihsan, S. (2020). Edukasi Gerakan Masyarakat Hidup Sehat (GERMAS) di Posyandu Kecamatan Poasia dan Kecamatan Kambu. *Jurnal Mandala Pengabdian Masyarakat*, 1(1), 1–8.
- Hasibuan, Eva Kartika & Lasma Rina Efrina Sinurat (2020). *Manajemen Dan Strategi Penyelesaian Masalah Dalam Pelayanan Keperawatan*. Malang: Ahlimedia Press.
- Hendri Noviana (2012) *Hubungan Mutu Pelayanan Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar*, Karanganyar.
- Ivana, T., Taraneti, D. and Permana, L.I. (2020) „Analisa Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Pembantu Pararapak Kabupaten Barito Selatan Tahun 2019“, *Jurnal Keperawatan Suaka Insan (Jksi)*, 5(1), pp. 133–142. doi:10.51143/jksi.v5i1.221.
- Kemenkes RI. 2021. *Survey Kepuasan Masyarakat Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2020 dilaksanakan oleh Biro Komunikasi dan Pelayanan Masyarakat Kementerian Kesehatan Republik Indonesia*. Jakarta: Kemenkes RI.



- Mawikere, dkk (2021) Hubungan Beban Kerja Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pemberian Asuhan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap Rsu Gmim Pancaran Kasih Manado.
- Mulyati et al., 2020. Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat Inap Dengan Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Wonosari.
- Muslihin, dkk (2019) hubungan antara pelayanan perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Awal Bros Pekanbaru.
- Nursalam, 2016, *Manajemen keperawatan aplikasi dalam praktik keperawatan professional*. Jakarta : Salemba Medika.
- Nursalam. (2020). Metode Penelitian Ilmu Keperawatan. Edisi 5. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. 2012. Manajemen Keperawatan : Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional (Ed 3). Jakarta. Salemba Medika.
- Nursalam. 2014. Manajemen Keperawatan Edisi 4. Jakarta: Salemba Medika.
- Pohan, Imbalo S. 2006. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. EGC : Jakarta.
- Purnamasari, Ni Made Dewi (2019) Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Penyajian Makanan Di Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya, Denpasar. Diploma thesis, Poltekkes Denpasar.
- Purwanti . (2017). Hubungan yang signifikan antara pelayanan perawat dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Wisata Dau Malang. Jurnal Care Unitri.
- Puspita, R. A. (2014). Gambaran Peran Perawat sebagai Care Giver dalam Perawatan Pasien PPOK selama Dirawat di RS paru dr. Ario Wirawan Salatiga. Diakses dari:
- Rifai, dkk (2022) hubungan pelayanan perawat dengan kepuasan pasien di poliklinik um selama pandemi covid-19. Jurnal Ilmiah Kesehatan Media Husada. 11(2),halaman 182-193.
- Sailendra, Annie. 2015. *Langkah-Langkah Praktis Membuat SOP (Standard Operating Procedures)*. Trans Idea Publishing. Jakarta.
- Sari, 2017. Hubungan Penerapan SOP Penerimaan Pasien Baru Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Baren Laporan Triwulan Indikator Mutu Tahun 2017. Jombang:Puskesmas Baren.

- Sari.M.R 2022. hubungan layanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien bpjs di puskesmas multiwahana Palembang.
- Stiyawan. H, Mansur, Noor. (2018). Dampak Tidak Patuh Terhadap Pelaksanaan SOP Alur Rawat Jalan di Rumah Sakit "X" Malang.
- Wilhamda. 2011. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Umum Haji Medan. Skripsi (tidak di tampilkan). Medan. Program Dtudi Diploma III Keperawatan Haji Medan.
- Wulandari (2015) *Hubungan Layanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Ungaran Kabupaten Semarang*. Under Graduates thesis, UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG.
- Yanti. 2019. Service Quality Dalam Mengukur Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit Umum Ibnu Sina Kecamatan Indrapuri Kabupaten Aceh Besar. Skripsi
- Zaniarti. 2011. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Jamkesmas Di Rsud Salatiga.