

**PENGARUH PELAYANAN ASUHAN KEPERAWATAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI
PUSKESMAS KENDALKEREP KOTA MALANG**

RINGKASAN



**OLEH:
DORKAS DENGKI WALU
2016610026**

**PROGRAM STUDI KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI
MALANG
2021**

RINGKASAN

Kepuasan pasien adalah suatu indikator yang sangat penting dan harus dilihat untuk melaksanakan pelayanan dalam asuhan keperawatan. Kepuasan pasien dapat dilihat dari hasil penilaian klien terhadap asuhan pelayanan yang sudah diberikan dengan cara bandingkan apa yang menjadi keinginan pasien sesuai yang sudah dilaksanakan sesuai kenyataan pemberian pelayanan. Pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit tentunya masih ada kekurangan hal ini semuanya tergantung bagaimana pelayanan dari rumah sakit sehingga pada akhirnya pasien bisa dikatakan puas akan pelayanan kesehatan yang sudah diterima dari pihak perawat.

Jadi Pelayanan asuhan keperawatan yang profesional dapat dilaksanakan berupa dengan cara memberikan langsung yang efektif mulai pengkajian hingga dokumentasi yang sesuai, sehingga dalam mencapai tujuan yakni pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Kualitas pelayanan suatu rumah sakit dapat dipengaruhi berbagai faktor yang terjadi karena dari berbagai cara pelayanan untuk dilaksanakan secara langsung bagi pihak perawat sebagai komponen yang berperan dalam memberikan pelayanan.

Kata Kunci: Pelayanan Asuhan Keperawatan, Kepuasan Pasien, Puskesmas

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam memberikan pelayanan terkadang masih kurang sesuai dengan harapan dari pasien, kepuasan pasien pada rumah sakit tentunya bergantung pada pelayanan yang diberikan dirumah sakit (Kotler, 2017). Kepuasan pasien merupakan hasil penilaian pasien kepada layanan kesehatan serta dapat dibandingkan dengan kenyataan pelayanan kesehatan ketika berada di rumah sakit, dan merupakan indikator penilaian kepuasan pasien. Menurut Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia tahun 2016 mengenai standar pelayanan kepuasan pasien yaitu diatas 95% (Kemenkes, 2016). Namun apabila kepuasan pasien dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar (Kemenkes, 2016).

Indikator mutu pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien. Kepuasan pasien dapat diartikan apabila layanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan olehnya. Namun masih didipatkan sdebagian masyarakat baik di daerah maupun perkotaan masih belum puas dengan layanan rumah sakit yang diberikan. Ketidakpuasaan pasien akan memberikan informasi dari mulut kemulut kemasyarakat sehingga berpengaruh pada kunjungasn ke layanan kesehatan kesehatan, dikarenakan kepuasan pasien persepsi masyarakat terhadap ketidakpuasaan pelayanan adalah indikasi keterampilan yang tidak memenuhi standar tersebut (Tjiptono, 2011).

Di India khususnya di Bakhtapur Twayana mengungkapkan kepuasan pasien 34,4%, namun data kepuasan pasien di Indonesia menurut Latupono, (2014) pada Jawa Tengah 2,8% dan di Jawa Timur 44,4%. Sedangkan dikenya Ndambuki

(2013) mengungkapkan bahwa kepuasan pasien 40,4%. Hal ini membuktikan bahwa kepuasan pasien masih rendah baik di Indonesia sendiri maupun di luar negeri. Beberapa hasil penelitian menyatakan kepuasan pasien bisa mempengaruhi perkembangan rumah sakit. Kotler (2017) menyatakan bahwa apabila pasien tidak puas dengan pelayanan yang diberikan, biasanya pasien akan mencari rumah sakit yang dapat memberikan pelayanan yang lebih baik.

Adapun Penelitian Irmawati dan Kurniawati (2014) membuktikan bahwa penggunaan layanan kesehatan pasien tentunya dipengaruhi oleh baiknya pelayanan yang diberikan oleh pihak RS, sehingga kepuasan pasien berdampak pada hilangnya kepercayaan yang dimiliki. Keperawatan suatu bentuk pelayanan kesehatan profesional dilandasi dengan berbagai etika dan standar profesi ketika memberikan tindakan kepada pasien yang merupakan penerima jasa pelayanan (Priharjo, 2016). Pemberian asuhan keperawatan di masa sekarang sudah memasuki berbagai perubahan sebagai perkembangan media informasi. Asuhan keperawatan yang diberikan adalah kontribusi perawat dalam memberikan pelayanan. Pemberian pelayanan pada pasien di rumah sakit adalah hal terpenting dalam meningkatkan kepuasan pasien.

Dikarenakan perawat merupakan pemberi pelayanan yang terus menerus selalu kontak atau berkomunikasi secara langsung dengan pasien sehingga seorang perawat dituntut mampu mempunyai keahlian dalam berkomunikasi secara baik, sikap atau etika secara profesional (Yuliana, 2015). Perawat merupakan pemberi asuhan keperawatan sehingga mampu mengetahui pemberian asuhan keperawatan secara profesional, profesional sehingga tingkat kepuasan pasien dapat meningkat. Pelayanan kesehatan yang profesional dilakukan dengan pemberian asuhan

keperawatan yang baik, agar mampu mencapai pemberi asuhan keperawatan yang baik guna tercipta kepuasan pasien. Adapun penelitian lain yang menjelaskan bahwa untuk mengukur kepuasan pasien perawat haruslah dapat memberikan pelayanan secara professional

Berdasarkan observasi yang dilakukan Peneliti pada Desember 2019 di Puskesmas Kendalkerep, dari 10 pasien yang di wawancara 7 diantaranya tidak nyaman karena pelayanan asuhan keperawatan yang diberikan petugas, melalui pengukuran dilakukan secara langsung dengan pertanyaan kepada pasien rawat jalanshingga ditemukan bahwa kepuasan pasien masih kurang dan merasa tidak tertarik untuk kembali melakukan perawatan di Puskesmas Kendalkerep sedangkan 3 pasien rawat jalan merasa puas dengan pelayanan asuhan keperawatan di Puskesmas Kendalkerep. Berdasarkan permasalahan di atas Peneliti tertarik melakukan penelitian tentang *“Pengaruh Pelayanan Asuhan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Kendalkerep”*.

1.2 Rumusan Masalah

Apakah ada pengaruh pelayanan asuhan keperawatan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Kendalkerep?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Mengetahui pengaruh pelayanan asuhan keperawatan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Kendalkerep.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi pelayanan asuhan keperawatandi Puskesmas Kendalkerep.

2. Mengidentifikasi kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Kendalkerep.
3. Menganalisis pengaruh pelayanan asuhan keperawatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Kendalkerep.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Upaya dalam memperdalam ilmu pengetahuan dalam bidang pelayanan kesehatan terutama pengaruh pelayanan asuhan keperawatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Kendalkerep.

2. Manfaat Praktis

1. Bagi instansi terkait

Dapat menjadi bahan pertimbangan bagi instansi mengenai hal yang menambah kepuasan pasien. Serta diharapkan dapat melakukan upaya-upaya untuk memaksimalkan pelayanan asuhan keperawatan.

2. Bagi Institusi kesehatan

Sebagai tambahan informasi dan wawasan sehingga dapat memberikan saran dalam menambah ilmu pengetahuan tentang pengaruh pelayanan asuhan keperawatan pada kepuasan pasien rawat jalan.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dapat menjadi bahan acuan, informasi dan kajian bagi peneliti selanjutnya secara mendalam terkait dengan pengaruh pelayanan asuhan keperawatan pada kepuasan pasien rawat jalan.

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, S. 2013. "*Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*". Jakarta: Rineka Cipta.

- Cameron, K.S. dan Quinn, R.E., 2006. "*Diagnosis and changing organizational cultur*". San fransisco: john wiley and sona. Inc.
- Dermawan, 2012. "*Proses Keperawatan Penerapan Konsep & Kerangka Kerja (1st ed)*". Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Departemen Kesehatan RI. 2003. "*Pelayanan Asuhan Keperawatan*". Jakarta: Departemen Kesehatan RI.
- Deslidel, 2012. "*Tingkat Kepuasan Pada Pasien*". Jakarta: Bina Pustaka.
- Dinarti, 2010. "*Dokumentasi Keperawatan*". Jakarta: Trans Info Media.
- Dyah, 2012. "*Faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan proses keperawatan menurut pendapat perawat di BRSD KEPAJEN*". Dipublikasi JBPTUNIKOMPP.
- Hafizurrachman, 2014. "*Pengukuran Kepuasan Suatu Institusi Kesehatan*". Jakarta: Majalah Kedokteran Indonesia.
- Handayani, 2011. "*Buku Ajar Pelayanan Asuhan Keperawatan*". Yogyakarta: Pustaka Rihama.
- Hidayat, 2012. "*Pengantar Ilmu Kesehatan untuk Pendidikan Keperawatan*". Jakarta: Salemba Medika.
- Hidajati, A. 2012. "*Tingkat Kepuasan Seorang Pasien*". Yogyakarta: Flashbook.
- Hidayat, AA. 2005. "*Pengantar Ilmu Keperawatan Jilid I*". Jakarta: Salemba Medika.
- Hikmawati, I. 2008. "*Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pada Pasien*". [Tesis Ilmiah] Semarang: Universitas Diponegoro.
- Juliani, S. 2009. "*Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Pelayanan Asuhan Keperawatan*". [Skripsi Ilmiah]. Medan: Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Sumatera Utara.
- Kemkes RI a, 2016. "*Profil Kesehatan Indonesia tahun 2014*". Jakarta: Kemkes. RI.
- Kemkes Rib. 2014. "*Profil Kesehatan Indonesia 2013*". Jakarta: Kemkes RI.
- Kultsum, U. 2012. "*Konsultasi Kesehatan*". Bandung: Toobagus Publishing.
- Latupono, 2014. "*Hubungan Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Rawat Jalan*". RSUD.Masohi.Tahun 2014.

- Luciana Oktavianti, 2018. "*Pengaruh Asuhan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit*". Jurnal. Semarang. 1 (2), 32-36.
- Ndambuki, 2013. "*Kepuasan Pelanggan*". Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Notoatmodjo, 2010. "*Metode dan Design Penelitian*". Yogyakarta: Nuha Medika.
- Nursalam, 2013. "*Metodologi Riset Keperawatan*". Jakarta: SagungSeto.
- Pohan, 2013. "*Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*". Jakarta: Penerbit. EGC.
- Priharjo, 2016. "*Pengkajian Fisik Keperawatan: konsep, proses dan Fundamental Keperawatan*". Jakarta: EGC.
- Rahman, R. and S.S. Kutubi. 2013. "*Assessment of service quality dimensions in healthcare industry A study on patient's satisfaction with Bangladeshi private Hospitals*". *International Journal of Business and Management Invention* Vol. 2 Issue 4, pp. 59 – 67.
- Riyanto, 2011. "*Metode dan Design Penelitian*". Jakarta: Sagung Seto.
- Rohmah, 2014. "*Range Of Motion*". Fakultas Ilmu Kesehatan :Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Rutami, & Setiawan, 2012. "*Pelaksanaan Proses Pengkajian Keperawatan di Ruang Rawat Inap RSUP H. Adam Malik*". Jurnal. Medan. 1 (2), 52-54.
- Saryono, 2011. "*Metode dan Design Penelitian*". Yogyakarta: Pustaka Rihama.
- Setiadi. 2008. "*Konsep dan Proses Keperawatan Keluarga*". Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Simamora, R. H, 2008. "*Peran Manajer Dalam Pembinaan Etika Perawat Pelaksana Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Asuhan Keperawatan*". Jurnal IKESMA 4(2).
- Sinaga, DP. 2011. "*Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pelayanan Asuhan Keperawatan Dengan Kepuasan Pada Pasien*". [Skripsi Ilmiah]. Universitas Sumatera Utara.
- Soetjningsih. 1997. "*Pelayanan Tenaga Kesehatan*". Jakarta: EGC.
- Sudarti, 2010. "*Buku Ajar Dokumentasi Keperawatan*". Nuha Medika: Jakarta: Yayasan Bina Pustaka.
- Yuliana, 2015. "*Asuhan Keperawatan*". Jakarta: Salemba Medika.