

# HUBUNGAN PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS TORUE KABUPATEN PARIGI MOUTONG

Freny Ravika Mbaloto<sup>1</sup>, Ni Ketut Elmiyanti<sup>2</sup>, I Nyoman Triagus Jatiasa

<sup>1</sup>Diploma Keperawatan, STIKes Bala Keselamatan Palu, Indonesia

<sup>2</sup> Sarjana Keperawatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Indonesia Jaya, Indonesia

<sup>3</sup>Mahasiswa PSIK, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Indonesia Jaya, Indonesia

Vol. 4, No. 1,  
Januari 2023

ISSN online:  
2716-2699

Korespondensi \*

Dosen PSIK STIK - IJ

eMail:

frenymbaloto@gmail.com

## ABSTRAK

*Kepuasan pasien menjadi bagian integral dalam misi dan tujuan profesi keperawatan karena semakin meningkatnya intensitas kompetensi global dan domestik akan meningkatkan pelayanan jasa keperawatan yang bermutu. Hasil survei pendahuluan di Puskesmas Torue menunjukkan bahwa pasien merasa kurang puas dengan pelayanan keperawatan dikarenakan perawat kurang senyum dan memberi salam bila bertemu dengan pasien, susah ditemui atau dihubungi bila dibutuhkan. Tujuan penelitian ini adalah diketahuinyahubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Torue Kabupaten Parigi Moutong. Jenis penelitian adalah analitik (cross sectional). Variabel penelitian adalah pelayanan keperawatan (variabel bebas) dan kepuasan pasien (variabel terikat). Data yang digunakan yaitu data primer dan sekunder. Analisa data menggunakan analisa univariat dan bivariat dengan uji pearson chi-square). Populasi penelitian adalah seluruh pasien rawat inap di Puskesmas Torue pada saat dilakukan penelitian. Sampel berjumlah 43 orang pasien yang diambil secara accidental sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari hasil uji statistik dengan chi square (pearson chi-square) didapatkan p value = 0,001 dimana lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti terdapat hubungan antara pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Torue Kabupaten Parigi Moutong. Kesimpulan penelitian adalah ada hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Torue Kabupaten Parigi Moutong. Saran penelitian, diharapkankepadapihakPuskesmas Torue agar dapat lebih meningkatkan mutu pelayanan kesehatan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien yang menjalani rawat inap*

**Kata kunci:** *Pelayanan Keperawatan, Kepuasan, Pasien*

## ABSTRACT

*Patient satisfaction is an integral part of the mission and goals of the nursing profession because the increasing intensity of global and domestic competencies will improve quality nursing services. The results of the preliminary survey at the Torue Health Center showed that patients were dissatisfied with nursing services because nurses lacked a smile and greeted patients when they met, and it was difficult to find or contact them when needed. The purpose of this study was to determine the relationship between nursing services and patient satisfaction at the Torue Community Health Center, Parigi Moutong Regency. This type of research is analytic (cross sectional). The research variables are nursing services (independent variable) and patient satisfaction (dependent variable). The data used are primary and secondary data. Data analysis used univariate and bivariate analysis with Pearson chi-square test). The study population was all inpatients at the Torue Health Center at the time of the study. A sample of 43 patients was taken by accidental sampling. The results showed that from the statistical test results with chi-square (pearson chi-square) it was found that p value = 0.001 which is less than 0.05. This means that there is a relationship between nursing services and patient satisfaction at the Torue Health Center, Parigi Moutong Regency. The conclusion of the study is that there is a relationship between nursing services and patient satisfaction at the Torue Health Center, Parigi Moutong Regency. Research suggestions are expected for the Torue Health Center to be able to further improve the quality of health services so as to increase patient satisfaction undergoing hospitalization*

**Keywords:** *Nursing Services, Satisfaction, Patients*

## PENDAHULUAN

Puskesmas merupakan ujung tombak pelayanan keperawatan yang paling dasar dan terdepan bagi masyarakat di Indonesia. Pelayanan keperawatan merupakan salah satu indikator kepuasan pasien. Penilaian pasien terhadap kondisi pelayanan merupakan gambaran mutu puskesmas seutuhnya berdasarkan pengalaman subjektif individu pasien. Kegiatan pelayanan kesehatan yang mencerminkan mutu pelayanan merupakan determinan utama dari kepuasan pasien. Pasien akan memberikan penilaian (reaksi afeksi) terkait dengan penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Penilaian akhir merupakan tindakan tenaga kesehatan secara profesional terhadap pasien, dan merupakan evaluasi terhadap baik tidaknya penilaian mutu pelayanan yang diberikan. Hasil penilaian ini cenderung merupakan faktor penentu terjadinya tingkat kepuasan (Nasution, 2015).

Mutu pelayanan keperawatan sebagai indikator kualitas pelayanan kesehatan menjadi salah satu faktor penentu citra institusi pelayanan kesehatan di masyarakat. Hal ini terjadi karena keperawatan merupakan kelompok profesi dengan jumlah terbanyak, paling depan dan terdekat dengan penderitaan, kesakitan, serta kesengsaraan yang dialami pasien dan keluarga. Salah satu indikator dari mutu pelayanan keperawatan itu adalah apakah pelayanan keperawatan yang diberikan itu memuaskan pasien atau tidak. Kepuasan merupakan perbandingan antara kualitas jasa pelayanan yang didapat dengan keinginan, kebutuhan dan harapan (Tjiptono, 2011).



Namun pada prakteknya masih ditemukan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar keperawatan, hal tersebut dapat dilihat dari kasus yang melibatkan tenaga keperawatan seperti kurangnya kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan karena dianggap pelayanan keperawatan yang diberikan tidak sesuai dalam menangani pasien. Masyarakat ingin dilayani dengan ramah, sopan, terampil, tepat waktu, dan jujur dalam pemberian informasi. Perawat harus memelihara mutu pelayanan keperawatan yang tinggi dengan cara profesional dalam menerapkan pengetahuan serta keterampilan keperawatan sesuai dengan kebutuhan pasien (Siswati, 2015).

Hasil pengambilan data awal diperoleh data tentang bagaimana perasaan pasien terhadap pelayanan keperawatan di Puskesmas Torue? Mereka semua mengungkapkan bahwa kurang puas dengan pelayanan keperawatan di Puskesmas Torue dikarenakan perawat kurang senyum dan tidak memberi salam bila bertemu dengan pasien, susah ditemui atau dihubungi bila dibutuhkan.

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah analitik dengan pendekatan *cross sectional*.

## POPULASI DAN SAMPEL

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien yang menjalani rawat inap di Puskesmas Torue pada saat dilakukan penelitian. Sampel pada penelitian ini berjumlah 43 responden, dengan teknik pengambilan sampel yaitu *accidental sampling*.

## HASIL PENELITIAN

### Analisis Univariat

#### Umur

Umur pasien dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi: 20-25 tahun (remaja), 26-45 tahun (dewasa), dan 46-58 tahun (lansia), berdasarkan kategori umur menurut Depkes RI (2009). Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Pasien berdasarkan Umur di Puskesmas Torue Kecamatan Torue Kabupaten Parigi Moutong

No	Umur	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Remaja	7	16,3
2	Dewasa	27	62,8
3	Lansia	9	20,9
	Jumlah	43	100

Sumber: Data Primer, 2021

Berdasarkan Tabel 1 menunjukkan bahwa dari 43 responden pada penelitian ini, lebih banyak dengan kategori umur dewasa yaitu 62,8%, dan pasien yang remaja hanya berjumlah 16,3%.

#### Jenis Kelamin

Jenis kelamin pasien dalam penelitian ini terdiri dari laki-laki dan perempuan berdasarkan kategori jenis kelamin menurut Hungu (2016). Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 2

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Pasien berdasarkan Jenis Kelamin di Puskesmas Torue Kecamatan Torue Kabupaten Parigi Moutong

No	Jenis Kelamin	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Kurang Baik	23	53,5
2	Baik	20	46,5
	Jumlah	43	100

Sumber: Data Primer, 2021

Berdasarkan Tabel 2 menunjukkan bahwa dari 43 responden dalam penelitian ini, lebih banyak adalah laki-laki yaitu berjumlah 53,5%, sedangkan perempuan berjumlah 46,5%.

### Pelayanan Keperawatan

Pelayanan keperawatan dalam penelitian ini dikategorikan berdasarkan nilai median menjadi 2 yaitu: kurang baik ( $<$  median) dan baik ( $\geq$  median). Nilai median pelayanan keperawatan dalam penelitian ini adalah 32. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 3

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Pasien berdasarkan Pelayanan Keperawatan di Puskesmas Torue Kecamatan Torue Kabupaten Parigi Moutong

No	Pelayanan Keperawatan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Kurang Baik	17	39,5
2	Baik	26	60,5
	Jumlah	43	100

Sumber: Data Primer, 2021

Berdasarkan Tabel 3 menunjukkan bahwa dari 43 responden pada penelitian ini, lebih banyak pasien yaitu 60,5% menilai pelayanan keperawatan di Puskesmas Torue sudah baik, sedangkan pasien yang merasa pelayanan kurang baik berjumlah 39,5%.

### Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien dalam penelitian ini dikategorikan menjadi tiga (3) yaitu: kurang puas (nilai harapan  $>$  nilai kenyataan), puas (nilai harapan = nilai kenyataan) dan sangat puas (nilai harapan  $<$  nilai kenyataan). Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 4.6.

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Pasien berdasarkan Kepuasan di Puskesmas Torue Kecamatan Torue Kabupaten Parigi Moutong

No	Kepuasan Pasien	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Kurang Puas	20	46,5
2	Puas	13	30,2
3	Sangat Puas	10	23,3
	Jumlah	43	100

Sumber: Data Primer, 2021

Tabel 4 menunjukkan bahwa dari 43 responden pada penelitian ini lebih banyak pasien yang merasa kurang puas yaitu 46,5%, dan pasien yang merasa puas berjumlah 30,2% sedangkan pasien yang merasa sangat puas berjumlah 23,3%.

### Analisis Bivariat

Analisis bivariat dilakukan untuk mengetahui hubungan antarapelayanan keperawatan sebagai variabel bebas dan kepuasan pasien sebagai variabel terikat. Uji yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji *chi-square* (*pearson chi square*) karena tabelnya berukuran 2 x 3. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5 berikut:

Tabel 5. Hubungan Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Torue Kecamatan Torue Kabupaten Parigi Moutong

Pelayanan Keperawatan	Kepuasan Pasien						Total		p value
	Kurang Puas		Puas		Sangat Puas				
	n	%	n	%	n	%	N	%	
Kurang Baik	14	82,3	2	11,8	1	5,9	17	100	0,001
Baik	6	23,1	11	42,3	9	34,6	26	100	
Total	20	46,4	13	30,2	10	23,3	43	100	

Sumber: Data Primer, 2021

Berdasarkan Tabel 5 menunjukkan bahwa hasil uji statistik diperoleh nilai  $p = 0,001$  ( $p < \alpha$ ) Maka dapat disimpulkan terdapat hubungan antara pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Torue Kecamatan Torue Kabupaten Parigi Moutong.

## PEMBAHASAN

Hasil analisa bivaria menunjukan bahwa 17 pasien yang merasa pelayanan keperawatan kurang baik, lebih banyak pasien yang kurang puas yaitu 82,3% dan pasien yang merasa sangat puas hanya berjumlah 5,9%. Sedangkan dari 26 orang pasien yang merasa pelayanan keperawatan baik, lebih banyak yang merasa puas yaitu berjumlah 42,3% dan pasien yang merasa kurang puas hanya berjumlah 23,1%. Hasil uji statistik dengan *chi-square (pearson chi square)* didapatkan  $p$  value = 0,001. Hal ini berarti  $p$  value < 0,05 yang artinya terdapat hubungan antara pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Torue Kecamatan Torue Kabupaten Parigi Moutong.

Asumsi peneliti, adanya hubungan antara pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien dikarenakan pasien yang menilai pelayanan keperawatan kurang baik, lebih banyak yang merasa kurang puas. Pasien yang menilai pelayanan keperawatan kurang baik dan kurang puas dikarenakan pelayanan yang dirasakan tidak sesuai dengan harapannya. Sedangkan pasien yang menilai pelayanan perawatan kurang baik akan tetapi merasa puas dan bahkan ada yang sangat puas dikarenakan mereka merasa pelayanan yang diberikan perawat sudah sesuai dengan yang mereka harapkan bahkan ada yang melebihi harapan pasien.

Nursalam (2014), menyatakan bahwa pasien sebagai pengguna jasa pelayanan keperawatan menuntut pelayanan keperawatan yang sesuai dengan haknya, yakni pelayanan keperawatan yang bermutu dan paripurna. Pasien akan mengeluh bila perilaku *caring* yang dirasakan tidak memberikan nilai kepuasan bagi dirinya. Konsep kualitas layanan sangat ditentukan oleh berapa besarkesenjangan (*gap*) antara persepsi pelanggan atas kenyataan pelayanan yang diterima, dibandingkan dengan harapan pelanggan atas pelayanan yang harus diterima. Terdapat tiga tingkat konsep kualitas layanan yaitu: (1) Bermutu (*quality surprise*), bila kenyataan pelayanan yang diterima melebihi pelayanan yang diharapkan pelanggan, (2) Memuaskan (*satisfactory quality*), bila kenyataan pelayanan yang diterima samadengan pelayanan yang diharapkan pelanggan, (3) Tidak bermutu (*unacceptable quality*), bila ternyata kenyataan pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan pelanggan.

Kualitas pelayanan merupakan setiap kegiatan atau manfaat yang diberikan oleh pihak layanan kesehatan kepada pasien yang pada dasarnya menyelamatkan nyawa dan mempercepat penyembuhan segala penyakit yang diderita pasien. Kepuasan pasien salah satu tindakan keberhasilan perawat dalam membina hubungan baik dengan pasien melalui teknik dan sikap yang baik selama memberikan asuhan keperawatan kepada pasien (Supranto, 2011).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Librianty, N (2018) tentang hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Sungai Sirih Kabupaten Kuansing yang menunjukkan bahwa hasil uji statistik dengan *Chi-square* diperoleh  $p$ -value  $0,021 < 0,05$ . Hal ini dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Sungai Sirih Kabupaten Kuansing.

Hasil penelitian Desimawati, D.W (2013) tentang hubungan layanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Sumber Sari Kabupaten Jember menunjukkan bahwa hasil uji statistik dengan *chi-square* didapatkan  $p\text{ value} = 0,018 < 0,05$  yang berarti  $H_a$  gagal ditolak dan  $H_0$  diterima. Hal ini dapat disimpulkan bahwa ada hubungan layanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Sumber Sari Kabupaten Jember

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang peneliti lakukan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa ada hubungan antara pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Torue Kecamatan Torue Kabupaten Parigi Moutong

## SARAN

Diharapkan kepada pihak Puskesmas Torue agar dapat lebih meningkatkan mutu pelayanan kesehatan melalui pemberian pelayanan keperawatan yang bermutu sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien yang menjalani rawat inap di Puskesmas Torue.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2016. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Ariningsih, P. A. 2013. *Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Sewon II Bantul Yogyakarta*. PSIK STIKES Jenderal Achmad Yani. Yogyakarta. [www.repository.unjaya.ac.id](http://www.repository.unjaya.ac.id). Diakses tanggal 12 Juni 2021.
- Asmuji. 2013. *Manajemen Keperawatan Konsep dan Aplikasi*. Arruz Madia. Yogyakarta.
- Badan Pusat Statistik (BPS). 2002. *Klasifikasi Baku Jenis Pekerjaan Indonesia*. CV. Nario Sari. Jakarta.
- Desimawati, D.W. 2013. *Hubungan Layanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Rawat Inap di Puskesmas Sumber Sari Kabupaten Jember*. [www.repository.unej.ac.id](http://www.repository.unej.ac.id). Diakses tanggal 7 September 2021.
- Hungu. 2016. *Demografi Kesehatan Indonesia*. Grasindo. Jakarta.
- Kawoco, S. B., Kusuma, F. H. D., Widiani, E. 2018. *Hubungan Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Rawat Inap Puskesmas Bantur*. *Nursing News* Volume 3, Nomor 1, 2018. [www.publikasi.unitri.ac.id](http://www.publikasi.unitri.ac.id). Diakses tanggal 8 Juni 2021.
- Kemenkes RI. 2018. *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2017*. Jakarta.
- , 2019. *Data Dasar Puskesmas*. Jakarta.
- Kurniadi, A. 2013. *Manajemen Keperawatan dan Prospektifnya*. Badan Penerbit FKUI. Jakarta.
- Kusnanto. 2019. *Perilaku Caring Perawat Profesional*. Pusat Penerbitan dan Percetakan Universitas Airlangga (AUP). Surabaya.
- Librianty, N. 2018. *Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Sungai Sirih Kabupaten Kuansing*. *Jurnal Doppler* Vol. 2 No. 1 (2018). [www.journal.universitaspahlawan.ac.id](http://www.journal.universitaspahlawan.ac.id). Diakses tanggal 7 September 2021.
- Muninjaya, A. Gde. 2015. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Edisi 2. EGC. Jakarta.
- Nasution, M. N. 2015. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Ghalia Indonesia. Bogor.
- Notoatmodjo, S. 2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Nurhidaya, A. 2014. *Hubungan Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di RSUD Labuang Baji Makassar*. UIN Alauddin. Makassar. [www.repository.uin-alauddin.ac.id](http://www.repository.uin-alauddin.ac.id). Diakses tanggal 12 Juni 2021.
- Nursalam. 2014. *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional Edisi 4*. Salemba Medika. Jakarta.
- Panggabean, P, Sirait., Wartana.I.K, Arni. F, Saiful, Pelima. R.V, Marleni.N.M.R, Purwiningsih. S, Subardin, Susianawati. D.E, Mornalita, V,. 2017. *Pedoman Penulisan Proposal Skripsi*. STIK Indonesia Jaya. Palu.
- PKM Torue. 2021. *Data Perawat dan Jumlah Kunjungan Pasien*. Torue.
- Pohan, Imbalo S. 2016. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. EGC, Jakarta.

- Siswati Sri. 2015. *Etika Dan Hukum Kesehatan Dalam Prespektif Undang-undang Kesehatan*. Raja Grafindo.Jakarta.
- Suazi, L. N. 2019. *Hubungan Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas 1 Sokaraja*. [www.respository.ump.ac.id](http://www.respository.ump.ac.id). Diakses tanggal 7 September 2021.
- Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar, Cetakan Keempat*. Penerbit PT Rineka Cipta, Jakarta.
- Suryono. 2011. *Metodelogi Penelitian Kesehatan*. Mitra Cendikia. Jogjakarta.
- Tjiptono. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima Edisi 2*. Yogyakarta.
- Ulumiyah, N.H. 2018. *Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Penerapan Upaya Keselamatan Pasien di Puskesmas*. Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia Volume 6. No. 2 July-December 2018. [www.e-journal.unair.ac.id](http://www.e-journal.unair.ac.id). Diakses tanggal 10 Juni 2021.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2014 tentang Keperawatan. [www.hukor.kemkes.go.id](http://www.hukor.kemkes.go.id). Diakses tanggal 8 Juni 2021.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. [www.pmpk.kemdikbud.go.id](http://www.pmpk.kemdikbud.go.id). Diakses tanggal 7 September 2021