

## HUBUNGAN PELAYANAN PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS WISATA DAU MALANG

---

Sri Purwanti<sup>1)</sup>, Swito Prastiwi<sup>2)</sup>, Yanti Rosdiana<sup>3)</sup>

<sup>1)</sup> Mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan  
Universitas Tribhuwana Tunggaladewi Malang

<sup>2)</sup> Dosen Program Studi Keperawatan Poltekkes Kemenkes Malang

<sup>3)</sup> Dosen Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan  
Universitas Tribhuwana Tunggaladewi Malang

Email: [Purwantis177@gmail.com](mailto:Purwantis177@gmail.com)

### ABSTRAK

Pelayanan kesehatan bertujuan untuk mengatasi masalah kesehatan seseorang, pelayanan yang tepat dan sesuai standar akan memberikan kepuasan bagi pasien untuk menilai kinerja layanan kesehatan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan pelayanan perawat dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Wisata Dau Malang. Desain penelitian menggunakan desain analitik korelasi *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 97 pasien rawat jalan dengan penentuan sampel penelitian menggunakan sampel aksidental sampling yang berarti teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel. Instrumen pengumpulan data yang digunakan adalah kuisioner. Metode analisa data yang di gunakan yaitu korelasi *pearson* dengan menggunakan SPSS. Hasil penelitian membuktikan sebagian besar 72,2% responden mendapatkan pelayanan baik dan sebagian besar 59,8% responden merasa puas terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Wisata Dau Malang, sedangkan hasil korelasi *pearson* didapatkan  $p\text{-value} = 0,000 < 0,050$  sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara pelayanan perawat dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Wisata Dau Malang. Perawat perlu mempertahankan pemberian pelayanan yang baik dengan member pelayanan tepat, cepat, selalu tersenyum dan ramah terhadap pasien. Sedangkan diharapkan masyarakat untuk lebih terbuka lagi dalam menyampaikan kritik dan saran sehingga dapat memberikan masukan untuk pelayanan kesehatan yang akan datang.

**Kata Kunci :** Pelayanan perawat, kepuasan pasien, rawat jalan, puskesmas Wisata Dau Malang.

## **THE RELATIONSHIP BETWEEN WITH NURSE SERVICES SATISFACTION OF OUT PATIENT AT DAU MALANG TRAVEL HEALTH CENTER**

### **ABSTRACT**

*The health services aim to overcome address the issue of one's health, prompt and appropriate service standards will provide satisfaction for the patient to assess the performance of health services. The purpose of this study was to determine the relationship of nursing services with the satisfaction of outpatients in health centers Dau Malang Travel. The study design using correlation analytic cross sectional design. The population in this study were 97 outpatients with sampling study using a sample of accidental sampling means sampling technique based on chance, that anyone who by chance met with investigators can be used as a sample. Data collection instrument was a questionnaire. Data analysis method used is the Pearson correlation using SPSS. Research shows the majority of the 72.2% of respondents have got good services and most of the 59.8% of respondents are satisfied with the quality of services in health centers Dau Malang Travel, whereas Pearson correlation results obtained  $p\text{-value} = 0,000 < 0,050$  so it can be concluded that there was a significant relationship between nurse service with satisfaction outpatients in health centers Dau Malang Travel. Thus nurses need to maintain a good service delivery by providing the right services, fast, always smiling and friendly to patients. While the public were expected to be more open in conveying criticism and suggestions so that it will provide input for future health care.*

**Keywords :** *Nursing services, patient satisfaction, outpatient, community health centers Dau Malang Travel.*

### **PENDAHULUAN**

Pelayanan kesehatan yang berkualitas serta menyatu dengan masyarakatnya sangatlah diperlukan di dunia kesehatan yang sekarang. Karena kesehatan merupakan bagian penting dalam pembangunan nasional, dengan tujuan utama menciptakan pola hidup masyarakat yang peduli, mengerti, dan

tanggap akan permasalahan kesehatan yang ada di lingkungan, dengan demikian diperlukan peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan kesehatan yang ada dari lembaga kesehatan. Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar manusia, sebagai kebutuhan yang mendasar, jadi setiap orang mengharapkan pelayanan kesehatan yang bermutu (Efendi, 2009).

Ketidakpuasan tersebut disebabkan oleh beberapa hal. Diantaranya mahal biaya pelayanan kesehatan, masih kurangnya fasilitas pelayanan, lamanya pelayanan kesehatan yang diberikan dan kurang memuaskan pelayanan yang diberikan petugas kesehatan. Mutu menunjukkan kesempurnaan kinerja sebuah organisasi sesuai dengan kode etik dan standar, yang dapat menyebabkan pasien puas. Kepuasan merupakan Perasaan senang terhadap pelayanan yang diberikan dimana pelayanan tersebut dapat sesuai dengan harapan atau bahkan melebihi harapan pasien (Maulana, 2013).

Puskesmas merupakan suatu kesatuan organisasi fungsional yang langsung memberikan pelayanan secara menyeluruh kepada masyarakat dalam suatu wilayah kerja tertentu dalam bentuk usaha kesehatan pokok. Puskesmas mempunyai beberapa peranan penting di dalam masyarakat salah satunya adalah peranan sebagai pusat pelayanan kesehatan strata pertama yang akan memberikan pelayanan kesehatan pertama kali kepada pasien sebelum rumah sakit (Supriyanto, 2010).

Puskesmas merupakan suatu kesatuan organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat. Disamping memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok. Puskesmas

diharapkan mampu melaksanakan identifikasi tentang kebutuhan pasien dan faktor-faktor yang mempengaruhi harapan pasien terhadap mutu pelayanan yang diterimanya, sehingga dapat diketahui gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan yang telah diberikan (Abdilah, 2009).

Berdasarkan data WHO di seluruh Amerika Serikat dan Eropa, kepuasan konsumen memainkan peran yang semakin penting dalam kualitas reformasi perawatan dan kesehatan. selama 10 tahun terakhir, ke proliferasi dari survei yang memfokuskan secara eksklusif pada pengalaman pasien, aspek yaitu dari pengalaman perawatan seperti waktu tunggu, kualitas dasar fasilitas, dan komunikasi dengan penyedia layanan kesehatan, yang semuanya membantu mengidentifikasi prioritas nyata bagi peningkatan kualitas pelayanan kesehatan. Di antara tujuh belas negara, Italia berada di peringkat kedua oleh WHO, tapi hanya 20 % penduduknya mengatakan mereka puas dengan sistem perawatan kesehatan mereka (Simamora, 2009).

Jumlah puskesmas di Jawa Timur pada Juli 2012 berjumlah 959 unit yang sesuai Pelayanannya dibagi dalam 2 kelompok, yaitu puskesmas non perawatan berjumlah 559 unit dan puskesmas perawatan (rawat inap) berjumlah 400 unit (Departemen Kesehatan RI, 2012). Pelayanan kesehatan bertujuan untuk mengatasi masalah kesehatan seseorang. Hasil

penelitian Badan Pusat Statistik (2012) bahwa persentase penduduk yang mengalami keluhan kesehatan dari tahun 2003 hingga 2009 mengalami peningkatan. Berdasarkan keadaan tersebut kebutuhan masyarakat akan layanan kesehatan akan ikut meningkat. Salah satu *outcome* dari layanan kesehatan selain kesembuhan pasien adalah kepuasan pasien (Pohan, 2006).

Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Desimawati 2013 tentang hubungan layanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Sumpalsari Kabupaten Jember. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 13,6% responden menilai layanan keperawatan berada pada kategori baik dan 86,4% responden menilai kurang baik. Tingkat kepuasan 22,7% responden berada pada tingkat kepuasan sedang dan 77,3% responden berada pada tingkat kepuasan rendah. Kesimpulan penelitian ada hubungan layanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Sumpalsari Kabupaten Jember, berarti layanan keperawatan yang baik memiliki peluang 10,667 kali lebih banyak untuk mencapai tingkat kepuasan pasien yang tinggi.

Penelitian mengenai hubungan antara kualitas pelayanan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di RSIA Srikandi Ibi Jember Tahun 2014, yang dilakukan oleh Anggi Reny Sudibyo. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 89 responden penelitian, sebagian besar responden

(63%) menilai cukup terhadap kualitas dan sebagian besar responden (74%) menilai cukup puas atas pelayanan di RSIA Srikandi IBI Jember. Hal ini dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian ini adalah ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di RSIA Srikandi IBI Jember.

Fenomena kepuasan pasien besarnya pengaruh karakteristik individu pasien pada aspek kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit dan puskesmas yang dapat menimbulkan perasaan puas atau tidak puas, menyebabkan berbagai konsepsi kualitas pelayanan kesehatan menurut penilaian pasien. Penelitian yang akan dilakukan meneliti secara menyeluruh pelayanan perawat di Puskesmas berbeda dari penelitian sebelumnya, yang hanya meneliti beberapa aspek tertentu seperti balai pengobatan, poli gigi, ruang tunggu dan rawat inap. Beberapa karakteristik individu yang diduga menjadi determinan utama atau penentu prioritas indikator kualitas pelayanan kesehatan, dan penentu prioritas tingkat kepuasan pasien. Pasien yang berumur muda lebih banyak menyatakan tidak puas bila dibandingkan dengan mereka yang berumur tua. Ahli lain juga berpendapat bahwa umur produktif mempunyai tuntutan dan harapan lebih besar dalam menerima pelayanan kesehatan dibandingkan dengan umur tua (Setiadi, 2007).

Hasil studi pendahuluan di puskesmas Wisata Dau Kabupaten

Malang pada tanggal 12-januari-2016, peneliti mendapatkan informasi melalui wawancara secara terbuka kepada 10 orang pasien, dengan memberikan beberapa pertanyaan 8 orang pasien mengatakan perawat mampu menangani masalah keperawatan dengan tepat dan teliti, perawat selalu memberi salam dan senyum ketika bertemu dengan pasien, pelayanan perawat tidak memandang kasta, ketepatan waktu perawat dalam memeriksa. Sedangkan 2 orang pasien lainnya mengatakan perawat di Puskesmas Wisata Dau Kabupaten Malang kurang tersenyum saat melayani pasien. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan pelayanan perawat dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Wisata Dau Malang.

## METODE PENELITIAN

Desain penelitian menggunakan desain analitik korelasi dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian adalah seluruh pasien rawat jalan di Puskesmas Sengkaling Dau Malang berjumlah 3.195 orang dalam 3 bulan terakhir (Jan s/d Maret-2016), yang termasuk sebagai sampel disini adalah yang memenuhi kriteria untuk diteliti, yaitu pasien rawat jalan di Puskesmas Sengkaling Dau Malang sebanyak 97 orang. Kriteria inklusi dalam penelitian ini adalah:

1. Pasien rawat jalan yang bersedia menjadi responden

2. Seluruh orang yang sedang menjalani rawat jalan di Puskesmas Sengkaling Dau Malang.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah sampling aksidental, sampling aksidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Penelitian dilakukan di Puskesmas Wisata Dau Kabupaten Malang pada tanggal 1 Juni s/d 30 Juni 2016. Variabel independen dalam penelitian ini adalah pelayanan perawat dan variabel dependen dalam penelitian ini adalah : kepuasan pasien rawat jalan. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner dengan sejumlah pertanyaan tertulis untuk mengetahui kepuasan pasien, instrumen ini menggunakan Nursalam edisi. 3 2014 dengan modifikasi.

Dilakukan uji validitas & reabilitas pada pasien yang tidak menjadi responden di penelitian dengan menggunakan rumus korelasi product moment instrument dikatakan valid jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  taraf nyata 0,05 ( $\alpha = 5\%$ ) atau jika  $person\ correlation > 0,5$  dan  $sig < 0,05$ . Hasil uji validitas untuk variabel pelayanan sebanyak 20 pernyataan dan variabel Kepuasan sebanyak 20 pernyataan dinyatakan data semua valid karena nilai signifikan  $correlation < 0,05$ . Uji reabilitas dalam instrument ini dikatakan memuaskan jika nilai  $alpha$

pada output SPSS > 0,600. Hasil uji reliabilitas membuktikan untuk variabel pelayanan sebanyak 20 pernyataan dan variabel kepuasan sebanyak 20 pernyataan dinyatakan data semua reliabel karena nilai *Cronbach's Alpha if Item Deleted* di atas 0,600.

Pengolahan data dilakukan dengan proses *editing, coding tabulating, dan scoring*. Analisis data menggunakan analisa univariat dan bivariat. Analisis bivariat menggunakan bantuan *software* program pengelola data yaitu SPSS 23 for windows. Analisis bivariat dilakukan terhadap dua variabel yang diduga berhubungan atau korelasi. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan uji korelasi *pearson*. Uji ini digunakan untuk mengukur tingkat atau eratnya hubungan antara dua variabel yang berskala interval. Kesimpulan yang dapat diambil apabila nilai *p-value* < 0,05 artinya hasil uji statistik H1 diterima.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Pelayanan Perawat di Puskesmas Wisata Dau Malang

Kualitas Pelayanan	f	(%)
Sangat tidak puas	0	0
Tidak puas	1	1
Puas	70	72,2
Sangat puas	26	26,8
<b>Total</b>	<b>97</b>	<b>100</b>

Berdasarkan Tabel 1 didapatkan sebagian besar (72,2%) responden yaitu 70 responden mendapatkan pelayanan baik di Puskesmas Wisata Dau Malang.

Tabel 2. Distribusi frekuensi kepuasan pasien di Puskesmas Wisata Dau Malang

Kepuasan Pasien	f	(%)
Kurang baik	0	0
Cukup baik	1	1
Baik	58	59,8
Sangat baik	38	39,2
<b>Total</b>	<b>97</b>	<b>100</b>

Berdasarkan Tabel 2 didapatkan sebagian besar 58 (59,8%) responden merasa puas terhadap kualitas pelayanan Puskesmas Wisata Dau Malang.

### Analisa Data

Penelitian ini menggunakan uji *korelasi pearson* untuk menentukan hubungan pelayanan perawat dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Wisata Dau Malang, sedangkan keapsahaan data dilihat dari tingkat signifikasi ( $\alpha$ ) sebesar atau kurang dari 0,050. Hasil uji *korelasi pearson* dapat dilihat bahwa  $P = 0,000 < 0,050$  sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan perawat dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Wisata Dau Malang. Didapatkan *r value* sebesar 0,547 artinya pelayanan perawat yang baik memiliki hubungan yang sedang

terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Wisata Dau Malang.

### **Pelayanan Perawat di Puskesmas Wisata Dau Malang**

Berdasarkan Tabel 1 diketahui bahwa sebagian besar 70 (72,2%) responden mendapatkan pelayanan baik di Puskesmas Wisata Dau Malang. Faktor yang mempengaruhi pelayanan perawat yaitu keandalan (*reliability*), daya tangkap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan bukti fisik (*tangibles*). Dari data penunjang diketahui bahwa faktor yang lebih dominan mempengaruhi pelayanan baik yang diberikan perawat yaitu: keandalan hampir seluruhnya 89 (91,8%) responden merasa pelayanan diberikan perawat baik diketahui dari cara melakukan perawatan dengan tepat dan mampu menjelaskan secara jelas penyakit yang dialami responden.

Berdasarkan faktor *tangibles* hampir seluruhnya 83 (85,6%) responden merasa perlengkapan medis yang digunakan perawat lengkap, suasana puskesmas rapi dan kebersihan serta penampilan perawat sopan. Sedangkan pelayanan baik yang diberikan perawat dari faktor *emphaty* diketahui hampir seluruhnya 82 (84,5%) responden merasa perawat memahami masalah pasien seperti memberikan perhatian personal dengan menanyakan keluhan yang dialami pasien.

Berdasarkan hasil observasi di Puskesmas Wisata Dau Malang

didapatkan bahwa kualitas pelayanan yang dilakukan oleh perawat dinyatakan sudah baik karena perawat memberikan pelayanan sesuai standar operasional prosedur yang sudah ditentukan oleh pihak Puskesmas, dimana dalam pemberian pelayanan tepat waktu dan pemberian obat kepada pasien sesuai dengan jadwal yang ditentukan, hasil ini didukung berdasarkan data penunjang hampir seluruhnya 78 (80,4%) responden merasa perawat merespon permintaannya, serta memberikan informasi pelayanan secara cepat, dalam hal ini perawat cepat tanggap terhadap masalah yang timbul keluhan yang disampaikan oleh pasien. Untuk mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan maka perawat yang bertugas harus memiliki sifat ramah dan mudah tersenyum sehingga pasien merasa nyaman melakukan pengobatan di Puskesmas Wisata Dau Malang.

*Assurance* didapatkan sebagian besar 73 (75,3%) responden merasa perawat mampu menumbuhkan kepercayaan pasien terhadap perawat dan perawat bisa menciptakan rasa aman bagi pasien dengan memberikan jaminan berupa sikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pasien dari penjelasan maka dapat dipahami bahwa pelayanan yang diberikan baik perawat kepada pasien diukur dari kecepatan pelayanan, kesesuaian obat yang diberikan perawat, kebersihan alat medis yang digunakan, keramahan perawat dan

kecepatan kesembuhan yang dirasakan pasien. Dengan demikian baik tidaknya kualitas pelayanan kesehatan tergantung pada kemampuan pihak penyedia layanan kesehatan dalam memenuhi harapan pasien secara konsisten. Hal ini sesuai dengan penjelasan Tjiptono dan Chandra (2008), dimana pelayanan kesehatan merupakan setiap upaya yang diselenggarakan perawat untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat.

Penilaian kualitas pelayanan kesehatan yang dirasakan pasien rawat jalan di Puskesmas Wisata Dau Malang didasarkan oleh pendidikan dimana pendidikan yang baik akan memudahkan pasien dalam memahami dan mengetahui cara perawat menangani pasien dengan benar atau salah dimana didapatkan hampir setengahnya 38 (39,2%) responden berpendidikan SMA. Sedangkan usia yang matang berkemungkinan besar bisa lebih bijaksana dalam menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh perawat dimana hampir setengahnya 30 (31%) responden berumur 20-29 tahun. Dengan adanya pelayanan yang berkualitas diberikan pihak puskesmas akan memberi kenyamanan pasien dalam melakukan perawatan dan penyembuhan di Puskesmas Wisata Dau Malang.

Apabila pemberian kualitas pelayanan yang buruk dan

mengecewakan dirasakan pasien akan menurunkan citra puskesmas dan akan menurunkan minat masyarakat untuk melakukan pengobatan di puskesmas tersebut, sehingga diharapkan setiap instansi layanan kesehatan harus meningkatkan kualitas layanan untuk memenuhi keperluan pasien selama melakukan pengobatan. Persepsi kualitas di dalam puskesmas meliputi faktor-faktor berikut yaitu, pengawasan berlangsung dengan teratur, efek jangka panjang yang akan dialami dari penyakit akan diberitahu, terdapat cara yang segera mungkin dapat mengurangi rasa sakit sakit, karyawan rumah sakit memberi dukungan dari segi emosi dan keluarga diberi peluang terlibat dalam pembuatan keputusan.

### **Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Wisata Dau Malang.**

Berdasarkan Tabel 2 didapatkan bahwa sebagian besar 58 (59,8%) responden merasa baik terhadap kualitas pelayanan Puskesmas Wisata Dau Malang. Faktor luar yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu karakteristik produk, harga, pelayanan, lokasi, fasilitas, image, desain dan suasana. Faktor yang lebih dominan mempengaruhi kepuasan pasien yaitu faktor pelayanan perawat hampir seluruhnya (78%) responden merasakan puas terhadap pelayanan yang diberikan perawat dengan selalu memberi salam dan senyum ketika bertemu, Sedangkan faktor lain seperti karakteristik, hampir

seluruhnya (77%) responden merasa perawat mampu menanggapi masalah pasien dengan tepat dan teliti, perawat selalu menjaga kerapian penampilannya, perawat bersedia membantu responden saat kesulitan walau tanpa diminta dan perawat bisa menjelaskan cara mengatasi masalah yang dialami responden dengan baik dan tepat.

Berdasarkan observasi membuktikan bahwa pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak Puskesmas Wisata Dau Malang hal ini dikarenakan tidak ada pasien yang melakukan protes terhadap pelayanan yang diberikan perawat. Sehingga dapat dipahami bahwa kepuasan pasien sebagai pengguna jasa merupakan salah satu indikator dalam menilai mutu pelayanan kesehatan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan pendapat Triwibowo (2013), menjelaskan faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien berupa kesesuaian pelayanan antara harapan dan kenyataan yang berpatokan kepada fasilitas layanan kesehatan yang bersih atau memadai, perilaku perawat yang sopan selama memberi pelayanan, kondisi lingkungan yang kondusif sehingga pasien merasa nyaman selama menjalankan pengobatan, biaya pengobatan terjangkau dan adanya komunikasi yang efektif antara perawat dengan pasien dalam proses pemecahan masalah atau penyembuhan penyakit.

Kepuasan yang tinggi menunjukkan keberhasilan puskesmas dalam memberikan pelayanan kesehatan yang

bermutu, untuk menciptakan kepuasan pasien, rumah sakit harus mampu menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya. Kepuasan merupakan pernyataan psikologi yang dihasilkan dari terpenuhi atau tidaknya harapan dengan pelayanan yang diterima pasien secara nyata (Gronroos, 2012). Kepuasan pasien akan tercapai apabila diperoleh hasil yang optimal bagi setiap pasien dan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan keluhan dan kondisi pasien. Dalam hal ini pasien akan mempersepsikan layanan keperawatan yang di terima apakah sudah sesuai dengan harapan atau belum, sesuai dengan layanan keperawatan yang telah terimanya.

Cara mempertahankan kepuasan pasien dengan memahami kebutuhan dan keinginan pasien selama melakukan pengobatan di puskesmas. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien merasa puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa puskesmas, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan kepada orang lain tentang pengalamannya, untuk menciptakan kepuasan pasien, pihak puskesmas harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya.

Berdasarkan data didapatkan sebagian kecil 1 (1,0%) responden merasa tidak puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas Wisata Dau Malang. Tidak puas merupakan ukuran subjektif hasil penilaian perasaan pasien yang rendah yang menggambarkan pelayanan kesehatan tidak sesuai kebutuhan atau keinginan, seperti tidak terlalu bersih (sarana), lambat (proses administrasi) atau tidak ramah yang seluruhnya menggambarkan tingkat kualitas yang kategori paling rendah. Kepuasan pasien yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan dirumah sakit, sedangkan sikap karyawan terhadap pasien juga akan berdampak terhadap kepuasan pasien dimana kebutuhan pasien dari waktu ke waktu akan meningkat, begitu pula tuntutan akan mutu pelayanan yang diberikan (Gronroos, 2012).

Berdasarkan data umum diketahui lebih dominan responden memiliki pendidikan dengan tingkatan SMA hampir setengahnya 38 (39,2%) responden, semakin tinggi pengetahuan dan pendidikan responden maka akan mampu merasakan apakah pelayanan yang diberikan rumah sakit baik atau tidak. Kepuasan pasien merupakan hal utama yang perlu diprioritaskan oleh pihak puskesmas agar dapat bertahan, bersaing dan mempertahankan pasar yang sudah ada karena Puskesmas Wisata Dau Malang merupakan badan usaha yang

bergerak dibidang jasa pelayanan kesehatan.

### **Hubungan Pelayanan Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Wisata Dau Malang**

Berdasarkan analisis data dengan menggunakan uji *korelasi pearson* didapatkan bahwa  $p\text{-value} = (0,000) < (0,050)$  sehingga ada hubungan yang signifikan antara pelayanan perawat dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Wisata Dau Malang. Didapatkan sebagian besar 70 (72,2%) responden yang mendapatkan pelayanan baik dan sebagian besar 58 (59,8%) pasien merasakan puas terhadap pelayanan yang diberikan perawat di Puskesmas Wisata Dau Malang.

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pasien, dimana kualitas memberikan suatu dorongan kepada pasien untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan pihak di Puskesmas Wisata Dau Malang. 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, 2005).

Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Desimawati (2013), membuktikan kualitas pelayanan memiliki hubungan yang signifikan untuk meningkatkan kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan kebutuhan mendasar bagi penyedia layanan kesehatan, kepuasan pasien menjadi patokan untuk keputusan pengambilan keputusan dimasa yang akan datang. Pelayanan dibidang kesehatan akan senantiasa selalu mengalami perkembangan ke arah yang lebih baik. Pada dasarnya pelayanan kesehatan diperlukan oleh setiap orang untuk keperluan kesehatannya, maka diharapkan kualitas pelayanan yang baik dapat menumbuhkan dan mempengaruhi keputusan dan kepercayaan pasien demi menimbulkan kepuasan pasien untuk menggunakan jasa layanan kesehatan.

Kepuasan pasien terjadi apabila apa yang menjadi kebutuhan, keinginan, atau harapannya dapat terpenuhi. Harapan tersebut dapat terpenuhi melalui pelayanan kesehatan yang diterima olehnya. Oleh karena itu kepuasan pasien dihasilkan dari layanan yang diterima pasien sesuai dengan harapan yang diinginkannya (Supriyanto, 2010). 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.

## **KESIMPULAN**

- 1) Sebagian besar 70 (72,2%) responden mendapatkan pelayanan baik di Puskesmas Wisata Dau Malang
- 2) Sebagian besar 58 (59,8%) responden merasa puas terhadap kualitas pelayanan Puskesmas Wisata Dau Malang.
- 3) Terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan perawat dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Wisata Dau Malang.

## **SARAN**

Diharapkan penelitian selanjutnya dalam memilih responden melibatkan pihak perawat sebagai sampel dan melakukan observasi langsung terhadap pelayanan yang diberikan perawat.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Abdilah, Ramdan. 2009. *Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Sidangkerto Kab Bandung Barat*.Jurnal: Universitas Bandung.
- Efendi, Ferry. 2009. *Keperawatan Kesehatan Komunitas: Teori dan Praktikdalam Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.

- Maulana, A. A. 2013. *Sistem Pelayanan Kesehatan, Tujuan Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Pohan, Imbalo S. 2006. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Simamora, Roymond. 2009. *Dokumentasi Proses Keperawatan*. Jember: JemberUniversity Press.
- Supriyanto, E. 2010. *Faktor-faktor kepuasan kerja*. <http://thesis.binus.ac.id/doc/bab1/2012-1-00570-ps%20bab%201.pdf>. Diakses tanggal 17 November 2014.