

# Fiakri Umbu Loja Napu

*by* UNITRI Press

---

**Submission date:** 01-May-2023 10:03AM (UTC+0700)

**Submission ID:** 2009746501

**File name:** Fiakri\_Umbu\_Loja\_Napu.docx (162.83K)

**Word count:** 1556

**Character count:** 10138

**HUBUNGAN KECEPATAN PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN  
PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS POLOWIJEN MALANG**

**SKRIPSI**



**Oleh :  
FIAKRI UMBU LOJA NAPU  
2016610032**

## RINGKASAN

Pasien yang puas dengan pelayanan mempunyai ketergantungan dengan pelayanan yang nantinya akan diberikan yang asalnya dari pemberi pelayanan kesehatan. Namun, pelayanan yang nantinya akan diberikan masih terbelang tersedia belum sesuai dengan harapan dari pasien itu sendiri dalam hal memperoleh akan kepuasan dan juga kesesuaian standarnya belum tepat dan menyebabkan pasien merasakan ketidakpuasan dalam hal pelayanan akan kesehatan. Tujuan penelitian untuk mengetahui hubungan kecepatan pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Poli Umum Puskesmas Polowijen Malang. Desain penelitian menggunakan *cross sectional*. Populasi penelitian pasien yang melakukan perawatan di Poli Umum Puskesmas Polowijen dengan sampel penelitian sebanyak 62 responden. Sampel diambil menggunakan *Simple Random Sampling*. Data dikumpulkan dengan lembar observasi dan kuesioner, dianalisis menggunakan uji *Chi Square*. Hasil penelitian membuktikan sebagian besar responden memiliki kecepatan pelayanan kesehatan kategori cepat sebanyak (64,5%) dan sebagian besar responden memiliki kepuasan pasien rawat jalan kategori tidak puas sebanyak (56,5%). Hasil uji *Chi Square* didapatkan *p value* = (0,063) yang berarti ada hubungan kecepatan pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Poli Umum Puskesmas Polowijen Malang. Diharapkan penelitian selanjutnya meneliti faktor lain yang terkait dengan kepuasan pasien rawat jalan seperti faktor kesadaran para pejabat ataupun petugas, aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan, komunikasi, penerapan SOP yang sesuai dengan standar yang berlaku.

6

**Kata Kunci:** *Keputusan; Kecepatan Pelayanan Kesehatan; Pasien Rawat Jalan*

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Pasien dalam hal kepuasan sebagai indikatornya yang terbilang penting dan harus menjadi hal utama untuk diperhatikan ketika melakukan pelayanan dibidang kesehatan. Pasien dalam hal puas sebagai sistem penilaian dari hasil yang terdapat pada pasien untuk melakukan pelayanan dalam bidang kesehatan dalam hal perbandingan sesuai dengan harapan dan juga berkesesuaian dengan kenyataannya dalam hal pelayanan akan kesehatan yang nantinya akan diterima pada suatu tatanan dalam kesehatan yang terdapat di kesehatan (Kotler, 2017). Pasien yang puas dengan pelayanan mempunyai ketergantungan dengan pelayanan yang nantinya akan diberikan yang asalnya dari pemberi pelayanan kesehatan. Namun, pelayanan yang nantinya akan diberikan masih terbilang tersedia belum sesuai dengan harapan dari pasien itu sendiri dalam hal memperoleh akan kepuasan dan juga kesesuaian standarnya belum tepat dan menyebabkan pasien merasakan ketidakpuasan dalam hal pelayanan akan kesehatan (Kotler, 2017).

Kepuasan akan pasien dalam hal menerima pelayanan yang sesuai standar yang telah ditetapkan dengan cara nasional yang dilakukan oleh departemen bidang kesehatan. Sesuai dengan Permenkes RI tahun 2016 terkait standar akan pelayanan yang minimal yang berlaku untuk puas atau tidaknya pasien dengan standar 95% (Kemenkes, 2016). Kepuasan pelayanan yang didapatkan pasien dibawah standar yaitu 95% dapat dinilai pelayanan akan kesehatannya tidak sesuai standar dan juga dari kualitas tidak memenuhi standar layanan (Kemenkes, 2016). Berdasarkan ketetapan tersebut maka seluruh pelayanan kesehatan dituntut untuk juga berorientasi pada kepuasan pasien agar dapat memenuhi standar pelayanan yang seharusnya. Pelayanan mampu dilakukan untuk dipersepsikan dengan nilai baik serta puas atau tidaknya

pasien jika jasanya yang akan diterima berkesesuaian ataupun melebihi dari yang telah menjadi harapan dan juga begitu sebaliknya dalam hal mutunya dalam hal pelayanan dan yang dinilai jelek dan tidak puasnya pasien jika layanan yang diterimanya terbilang rendah dari yang telah menjadi harapan. Puas atau tidaknya pasien sebagai suatu alat ukur dalam hal mutu akan pelayanan akan kesehatan.

Masyarakat paling banyak yang berada di perkotaan dan juga yang terdapat di pedesaan kurang akan rasa puasnya saat menerima layanan yang asalnya dari rumah sakit yang terdapat di pemerintah dan puskesmas termasuk puskesmas pembantunya. Ketidakpuasan yang dialami masyarakat dalam hal pelayanan sebagai indikasi akan keterampilan dan juga kualifikasinya yang nantinya akan memberikan hasil layanan yang tidak bersesuaian akan standar. Kenyataannya memberikan petunjuk dimana pasien yang merasakan ketidakpuasan telah memberikan saran ataupun masukan yang berbasis mulut ke mulut dan berdampak pada pengaruhnya sikap dan orang lain akan meyakini dan tidak akan berkunjung pada sarana tempat pelayanan yang dinilai buruk (Tjiptono, 2011).

Kepuasan dari pasien yang berbasis angka yang terbilang rendah memberikan dampak pada perkembangan akan pelayanan dalam bidang kesehatan. Pada pasien yang nantinya akan merasakan yang namanya ketidakpuasan pada pelayanan dalam bidang kesehatan dan memberikan akan pelayanan yang terbilang lebih dari penilaian baik (Kotler, 2017). Sesuai dengan penelitian yang sudah dilakukan oleh Irmawati dan Kurniawati (2014) dengan hasil dimana keputusan yang asalnya dari pasien memberikan akan penggunaan akan layanan dalam bidang kesehatan yang memberikan pengaruhnya oleh kualitas dari pelayanan. Sehingga kurang akan kepuasan yang dialami pasien mampu memberikan pengaruhnya akan kehilangan kepercayaan yang dirasakan pasien. Dalam melakukan pelayanan kesehatan petugas kesehatan wajib melakukan standar waktu yang sudah ditetapkan. Dengan demikian dapat meningkatkan ketepatan waktu pelayanan kesehatan.

Kecepatan dalam hal tingkat dan juga kompetensi akan kinerja dari perawat yang mempunyai peran yang terbilang penting dalam hal memberikan pelayanan dan juga menghasilkan kepuasan yang berlaku untuk pasien. Tingkatan akan kecepatan dalam hal melakukan pelayanan sebagai tindakan dalam hal melakukan medis yang terbilang segera dalam hal melakukan penanganan pasien. Cepatnya pelayanan yang nantinya akan diberikan oleh perawat dalam memberikan jaminan akan keselamatan akan pasien dan nantinya akan menghasilkan baiknya respon yang asalnya dari pasien untuk kinerja dari perawat. Menurut Pohan (2013) SKKNI yang diberlakukan untuk perawat sebagai penerapan akan prinsip dalam hal etika dan etiket dan juga pemberian akan pengobatan yang berkesesuaian akan standar untuk pasien. Waktu dalam hal melakukan pelayanan sebagai suatu faktor yang nantinya mampu dilakukan pengukuran akan efektivitas yang terdapat dalam organisasi yang termasuk ketepatannya dan kecepatan akan waktu. Kedua hal tersebut memiliki hubungannya dengan puas atau tidaknya pasien (Hamid dan Balqis, 2013).

Unit yang nantinya akan berkecimpung pada layanan dalam bidang kesehatan dan juga berdekatan pada rakyat disebut puskesmas. Puskesmas sebagai satu kesatuan bersama organisasi yang mempunyai makna khusus yaitu fungsional yang terbilang langsung akan memberikan akan layanannya dengan cara keseluruhan pada orang banyak ataupun masyarakat di daerah yang bekerja dengan cara eksklusif dengan bentuknya perjuangan akan kesehatan yang terbilang utama. Puskesmas mempunyai berperan dengan cara yang krusial yang berlaku untuk masyarakat termasuk menjadi pusat layanan dalam bidang kesehatan yang berstrata utama yang nantinya memberikan layanannya dalam bidang kesehatan yang terbilang pertama untuk diberikan pada pasien sebelum pasien tersebut dirujuk atau dibawa ke rumah sakit. Harapan untuk kehadiran puskesmas memberikan pelayanan pelaksanaan pengidentifikasian yang akan menjadi kebutuhan dari pasien dan juga faktornya dalam memberikan pengaruhnya akan harapannya dari pasien untuk mutu dari layanan yang nantinya akan diterima dan nantinya

mampu diketahui penggambaran akan kepuasan dari pasien pada layanan yang nantinya diberikan.

Penelitian Lufianti dkk (2020) memberikan gambarannya dimana ada hubungannya antara keandalan dan juga cepat tanggapnya dan perawat pada kepuasan untuk pasien bahwa semakin terjadi nilai baik dan keandalan sehingga nantinya juga besar juga pasien akan kepuasan pada layanan yang terdapat di rumah sakit. Sesuai dengan penelitian Listyorini, Ika dan Kalbuadi (2017) membuktikan bahwa variabel independennya memberikan pengaruh dengan cara yang bersamaan pada kecepatan dari pelayanan akan pendaftaran untuk pasien yang rawat jalan yang terdapat di BBKPM Surakarta dan tidak sejalan dengan penelitian Rahayuningsih, & Sri (2017) yang membuktikan bahwa tidak ada hubungan antara kecepatan pelayanan pendaftaran dengan kepuasan pasien rawat jalan Tingkat kepuasan pasien rawat jalan .

Hasil studi pendahuluan dan observasi yang dilakukan peneliti didapatkan bahwa kecepatan waktu pendaftaran di Puskesmas Polowijen berkisar antara 2-17,7 menit, kecepatan waktu tunggu didapatkan 1-59,7 menit, kecepatan waktu perawatan 40-223,3 menit dan kecepatan waktu pelayanan total berkisar antara 66,7-250 menit untuk hasil observasi 10 orang tenaga kesehatan di puskesmas berkisar antara 667-2.500 menit. Dilakukan wawancara dengan dengan 10 responden rawat jalan di poli umum di dapatkan 7 orang pasien merasa kurang puas dengan pelayanan kesehatan di puskesmas Polowijen hal ini dikarenakan daya tanggap yang kurang, perhatian dan juga keandalan dalam melakukan pelayanan perawatan yang lama dalam penanganan keluhan pasien, terdapat 3 responden mengatakan sudah merasa puas dengan kecepatan pelayanan kesehatan di puskesmas kendal kerep kota malang. Dari hasil studi pendahuluan diatas menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan kesehatan di Puskesmas Polowijen berada pada kategori masih kurang cepat.

Dari uraian latar belakang diatas peneliti ingin mengetahui lebih lanjut mengenai kepuasan pasien dan kecepatan pelayanan kesehatan. Maka

penelitian ini berjudul “*Hubungan Kecepatan Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas polowijen*”.

## 2. Perumusan Masalah

Apakah terdapat hubungan antara kecepatan pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Polowijen.

### 1.3 Tujuan Penelitian

#### 1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui apakah ada hubungan antara kecepatan pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Polowijen.

## 2. Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi kecepatan pelayanan kesehatan pasien rawat jalan di poli umum Puskesmas Polowijen
2. Mengidentifikasi kepuasan pasien rawat jalan di poli umum Puskesmas Polowijen
3. Menganalisis hubungan kecepatan pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Polowijen

## 2. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Tambahan akan keilmuan yang sesuai dengan esensi penelitian dalam menggunakan variabel yang telah diteliti dan juga menambah literasi bidang akademik untuk menjadi pedoman penyelesaian masalah yang terdapat di masyarakat dan juga menjadi bahan pertimbangan akademik bahwa sewaktu-waktu diperlukan terkait hubungan antara kecepatan



pelayanan kesehatan dengan puas atau tidaknya pasien dalam hal rawat jalan yang akan di Puskesmas Polowijen.

5

## 2. Manfaat Praktis

### 1. Bagi instansi terkait

Hasil penelitian ini dijadikan indikator dalam hal pengambilan keputusan dan juga sekaligus bentuk pertimbangan dalam melakukan perbaikan akan kekurangan pelayanan dalam hal memaksimalkan layanan yang terbilang cepat.

### 2. Bagi Institusi kesehatan

Bentuk pertimbangan dan memberikan sumbangan pemikiran dalam memperkaya dan memperluas akan keilmuan terkait hubungan kecepatan pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien.

### 3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sesuai dengan fokus penelitian dengan variabel yang diteliti nantinya dapat dikembangkan oleh peneliti selanjutnya dan menjadikan penelitian ini sebagai dasar rujukan.

# Fiakri Umbu Loja Napu

## ORIGINALITY REPORT

14%

SIMILARITY INDEX

14%

INTERNET SOURCES

8%

PUBLICATIONS

6%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Universitas Prima Indonesia Student Paper	4%
2	<a href="http://ojs.udb.ac.id">ojs.udb.ac.id</a> Internet Source	2%
3	<a href="http://rinjani.unitri.ac.id">rinjani.unitri.ac.id</a> Internet Source	2%
4	<a href="http://repositori.uin-alauddin.ac.id">repositori.uin-alauddin.ac.id</a> Internet Source	1%
5	<a href="http://siat.ung.ac.id">siat.ung.ac.id</a> Internet Source	1%
6	<a href="http://adoc.pub">adoc.pub</a> Internet Source	1%
7	<a href="http://akperyarsismd.e-journal.id">akperyarsismd.e-journal.id</a> Internet Source	1%
8	<a href="http://eprints.umm.ac.id">eprints.umm.ac.id</a> Internet Source	1%
9	<a href="http://etd.repository.ugm.ac.id">etd.repository.ugm.ac.id</a> Internet Source	1%

10	<a href="http://www.scribd.com">www.scribd.com</a> Internet Source	1 %
11	Dwi Ris Andiyanto, Andi Yusuf, Muhammad Khadafi. "Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Klinik Revalisa Pangkalan Balai Kabupaten Banyuasin Provinsi Sumatra Selatan", Malahayati Nursing Journal, 2023 Publication	1 %
12	<a href="http://repository.ub.ac.id">repository.ub.ac.id</a> Internet Source	1 %
13	<a href="http://johannessimatupang.wordpress.com">johannessimatupang.wordpress.com</a> Internet Source	<1 %
14	<a href="http://repository.uhamka.ac.id">repository.uhamka.ac.id</a> Internet Source	<1 %

Exclude quotes  On

Exclude matches  Off

Exclude bibliography  On

# Fiakri Umbu Loja Napu

---

PAGE 1

---

PAGE 2

---

PAGE 3

---

PAGE 4

---

PAGE 5

---

PAGE 6

---

PAGE 7

---

PAGE 8

---