

Ruben Ana Takadjaji

by UNITRI Press

Submission date: 22-Oct-2023 11:56PM (UTC-0700)

Submission ID: 2002969525

File name: Ruben_Ana_Takadjaji.docx (50.03K)

Word count: 1116

Character count: 7668

**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 Mamboro, 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 ⁷ 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.

Ruben Ana Takadjaji

ORIGINALITY REPORT

19%

SIMILARITY INDEX

19%

INTERNET SOURCES

11%

PUBLICATIONS

5%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	rinjani.unitri.ac.id Internet Source	5%
2	repository.stikesdrsoebandi.ac.id Internet Source	2%
3	garuda.kemdikbud.go.id Internet Source	1%
4	lipsus.kompas.com Internet Source	1%
5	Submitted to Universitas Putera Batam Student Paper	1%
6	adoc.pub Internet Source	1%
7	fkm.unsrat.ac.id Internet Source	1%
8	Ratih Hardisari. "Hubungan Pelayanan Phlebotomy Dengan Kepuasan Pasien dilaboratorium Klinik Rumah Sakit TNI AU Dr. Suhardi Hardjolukito Yogyakarta", Jurnal	1%

Teknologi Kesehatan (Journal of Health Technology), 2017

Publication

9	ojs.widyagamahusada.ac.id Internet Source	1 %
10	id.123dok.com Internet Source	1 %
11	novelringan.com Internet Source	1 %
12	repository.usd.ac.id Internet Source	1 %
13	www.slideshare.net Internet Source	1 %
14	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	1 %

Exclude quotes On

Exclude matches Off

Exclude bibliography On

Ruben Ana Takadjaji

PAGE 1

PAGE 2

PAGE 3

PAGE 4

PAGE 5

PAGE 6

PAGE 7
