

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

by DORKAS DENGI WALU

Submission date: 03-May-2021 12:18PM (UTC-0700)

Submission ID: 1380549151

File name: T_JALAN_DI_PUSKESMAS_KENDALKEREP_KOTA_MALANG_-_Clemen_Helly.docx (23.9K)

Word count: 895

Character count: 6143

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

RINGKASAN

Kepuasan pasien adalah suatu indikator yang sangat penting dan harus di lihat untuk melaksanakan pelayanan dalam asuhan keperawatan. Kepuasan pasien dapat di lihat dari hasil penilaian klien terhadap asuahn pelayanan yang sudah di berikan dengan cara bandingkan apa yang menjadi keinginan pasien sesuai yang sudah di laksanakan 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 di katakan puas akan pelayanan kesehatan yang sudah di terimah dari pihak perawat.

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

Kata Kunci: Pelayanan Asuhan Keperawatan, Kepuasan Pasien, Puskesmas

⁶ **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). ¹Keputusan 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. ¹Menurut Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia tahun 2016 mengenai standar pelayanan ¹kepuasan pasien yaitu diatas 95% (Kemenkes, 2016). Namun apabila ¹kepuasan pasien dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar (Kemenkes, 2016).

⁹Indikator mutu pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien. ⁹Keputusan 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. Ketidakpuasan pasien akan memberikan informasi dari mulut kemulut kemasyarakat sehingga berpengaruh pada kunjungasn ke layanan kesehatan kesehatan, dikarenakan kepuasan pasien persepsi masyarakat terhadap ketidakpuasan 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 dikanya 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 professional, 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 jalanselanjutnya 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 ,eberikan saran dalam 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.

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

ORIGINALITY REPORT

22%

SIMILARITY INDEX

21%

INTERNET SOURCES

12%

PUBLICATIONS

7%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	jurnal.uimedan.ac.id Internet Source	8%
2	123dok.com Internet Source	3%
3	jurnal.healthsains.co.id Internet Source	3%
4	Submitted to Doral Academy High School Student Paper	2%
5	datarental.blogspot.com Internet Source	1%
6	johannessimatupang.wordpress.com Internet Source	1%
7	id.scribd.com Internet Source	1%
8	appkey.id Internet Source	1%

text-id.123dok.com

9

Internet Source

1 %

10

ktikebidanankeperawatan.wordpress.com

Internet Source

1 %

11

eprints.undip.ac.id

Internet Source

1 %

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography On

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

PAGE 1

PAGE 2

PAGE 3

PAGE 4

PAGE 5

PAGE 6
