

## KEPUASAN PASIEN TERHADAP LAYANAN KEPERAWATAN MASA PANDEMI DIPUSKESMAS UMBAN SARI PEKANBARU

Destria Efliani<sup>1</sup>, Suci Amin<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Program Studi S1 Keperawatan STIKes Al Insyirah Pekanbaru  
email : efliani85@gmail.com

<sup>2</sup>Program Studi S1 Keperawatan STIKes Al Insyirah Pekanbaru  
email : mcmaam49@yahoo.co.id

### ABSTRACT

*The high mortality rate in Indonesia is influenced by the presence of comorbidities that are positive for the coronavirus, vulnerable age, and inadequate health facilities. Coupled with government policies such as physical distancing and PSBB to deal with COVID-19, for some people it has negative impacts such as anxiety, depression, and stress. The purpose of this study was to determine patient satisfaction with nursing services during the pandemic at the Umban Sari Health Center Pekanbaru. This study used a quantitative method, where the quantitative method used was non-experimental, with a Cross Sectional approach. The population in this study was 230 respondents. The sample in this study were 65 respondents. The technique used in sampling is purposive sampling, which is a sampling technique based on the criteria of the researcher. The results of the study were obtained between patient satisfaction with nursing services for the sake of good health as many as 27 respondents (54.0%). The results of statistical tests using chi-square showed that there was patient satisfaction with pandemic nursing services at the Umban Sari Public Health Center Pekanbaru ( $p = 0.001$ ). It is hoped that the Umban Sari Pekanbaru Public Health Center will maintain the quality of nursing services during the pandemic.*

**Keywords:** Patient Satisfaction, Nursing Services, Covid-19

### 1. PENDAHULUAN

COVID-19 merupakan virus yang berbahaya. Terdapat kurang lebih 200 negara dari berbagai belahan dunia yang telah terjangkit virus ini. Di Indonesia pada 10 April 2020 terdapat 3.512 kasus yang positif, sembuh 282 orang dan meninggal sebanyak 306 orang dengan tingkat kematian sebesar 9,1%. Tingginya tingkat kematian di Indonesia dipengaruhi oleh keberadaan penyakit penyerta yang dimiliki oleh pasien positif virus corona, usia rentan, dan fasilitas kesehatan yang kurang memadai. Ditambah dengan kebijakan pemerintah seperti physical distancing dan PSBB untuk menanggulangi COVID-19 ini bagi sebagian orang menimbulkan dampak

negatif seperti cemas, tertekan, hingga stress (Widya, 2021).

Semua tenaga kesehatan belum mempunyai pengalaman menangani Covid-19. Tenaga kesehatan harus menyesuaikan diri dengan perubahan kondisi, mulai dari implementasi panduan penatalaksanaan Covid-19, panduan-panduan baru yang harus diimplementasikan, perubahan interaksi pasienperawat, penggunaan Alat Pelindung Diri (APD), kecemasan tertular Covid-19 ataupun menularkan kepada keluarga. 35 Astari DW dkk Kebiasaan baru ini diduga dapatberimbas kepada mutu pelayanan keperawatan (Widya, 2021). Terwujudnya keadaan sehat adalah kehendak semua pihak.

Tidak hanya oleh orang per orang, tetapi juga oleh keluarga, kelompok dan bahkan masyarakat. Dalam rangka mewujudkan status kesehatan masyarakat yang optimal, maka berbagai upaya harus dilaksanakan, salah satu di antaranya ialah menyelenggarakan pelayanan kesehatan. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan untuk masyarakat di tingkat dasar di Indonesia adalah melalui Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) yang merupakan unit organisasi fungsional Dinas Kesehatan Kabupaten/ Kotamadya dan diberi tanggung jawab sebagai pengelola kesehatan bagi masyarakat tiap wilayah kecamatan dari kabupaten/ kotamadya bersangkutan (Retno, 2010).

Pelayanan yang telah diterapkan di Puskesmas ini yaitu dengan memberikan senyum, salam, sapa, sopan dan santun (5 S) kepada setiap pasien yang datang ke puskesmas, memberikan pelayanan pemeriksaan yang baik pada setiap pasien yang datang berobat sehingga memberikan kesan yang akrab dan nyaman serta tidak menimbulkan rasa kekhawatiran bagi pasien terhadap penyakit yang diderita serta berusaha memberikan pengobatan yang terbaik terhadap penyakit pasien, memberi pelayanan secara tepat dan cepat kepada setiap pasien (Retno,2010).

Kepuasan pasien berkorelasi dengan mutu pelayanan di rumah sakit. Dengan memahami tingkat kepuasan pasien, manajemen rumah sakit dapat mempelajari dan melakukan peningkatan mutu pelayanan. Penentuan kepuasan pasien diukur menggunakan instrumen baku berdasarkan indikator kinerja rumah sakit Departemen Kesehatan Republik Indonesia tahun 2005 (Nursalam, 2014)

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, dimana metode kuantitatif yang digunakan adalah non eksperimental, dengan pendekatan Cross Sectional. Populasi dalam penelitian ini adalah 230 responden. Sampel dalam penelitian ini adalah 65 responden. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah purposive sampling yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan kriteria dari peneliti. Kriteria inklusi yaitu: bersedia menjadi responden, responden yang berobat menggunakan kartu sehat. Kriteria eksklusi yaitu : tidak bersedia menjadi responden, responden tidak tinggal di Wilayah kerja Puskesmas Umban Sari. Penelitian ini menggunakan analisa data secara univariat dan bivariat. Analisa bivariat pada penelitian ini menggunakan uji chi-square.

## 3. HASIL

**Tabel 1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan di Puskesmas Umban Sari**

Karakteristik Responden	Jumlah	Persentase
<b>Pendidikan</b>		
SD	1	2,0%
SMP	24	48,0%
SMA	3	6,0%
DIPLOMA	5	10,0%
SARJANA	16	32,0%
S2	1	2,0%
<b>Total Reponden</b>	50	100%

Berdasarkan tabel didapatkan bahwa mayoritas responden berpendidikan SMP sebanyak 24 orang (49,0%).

**Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan di Puskesmas Umban Sari Pekanbaru**

Karakteristik Responden	Jumlah	Persentase
<b>Pendidikan</b>		
IRT	9	18,0%
PNS	3	6,0%

Berdasarkan tabel didapatkan bahwa mayoritas pekerjaan responden Wiraswasta sebanyak 22 orang (44,0%).

**Distribusi Frekuensi Berdasarkan Layanan Keperawatan di Puskesmas Umban Sari Pekanbaru**

Karakteristik Responden	Jumlah	Persentase
<b>Pendidikan</b>		
Baik	27	54,0%
Buruk	23	46,0%
<b>Total Reponden</b>	50	100%

Berdasarkan tabel didapatkan bahwa mayoritas layanan keperawatan baik sebanyak 27 (54,0%).

**Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kepuasan Pasien di Puskesmas Umban Sari Pekanbaru**

Karakteristik Responden	Jumlah	Persentase
<b>Pendidikan</b>		
Puas	40	80,0%
Tidak Puas	10	20,0%
<b>Total Reponden</b>	50	100%

Berdasarkan tabel didapatkan bahwa mayoritas kepuasan pasien puas sebanyak 40 (80,0%).

Karyawan Swasta	6	12,0%
Wiraswasta	22	44,0%
Guru	7	14,0%
Mahasiswa	2	4,0%
Pelajar	1	2,0%
<b>Total Reponden</b>	50	100%

**Tabulasi Silang Antara Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Keperawatan Masa Pandemi**

Layanan Keperawatan	Kepuasan		Jumlah	P Value			
	Puas	Tidak Puas					
	n	%	n	%	N	%	
<b>Baik</b>	27	46,0	0	54,0	27	100	0,001
<b>Buruk</b>	13	19,1	10	80,9	23	100	
<b>Total</b>	40	38,1	10	61,9	50	100	

Berdasarkan tabel di dapat bahwa dari 50 responden kepuasan pasien terhadap layanan keperawatan kategori puas lebih tinggi dari kategori tidak puas (27: 0).

#### 4. PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian di dapatkan antara kepuasan pasien terhadap layanan keperawatan masa pandemi baik sebanyak 27 responden, sedangkan yang tidak puas terhadap layanan keperawatan tidak ada. Namun ada yang merasa puas dengan layanan keperawatan buruk sebanyak 13 responden, sedangkan yang tidak merasa puas dengan layanan keperawatan buruk sebanyak 10 responden.

Hasil tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mutiaha et al(2018), di RS Budi Mulia kota

Bitung menunjukkan bahwa, terdapat hubungan signifikan antara mutu jasa pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien, mayoritas responden pada mutu jasa pelayanan kesehatan dan tingkat kepuasan pasien berada pada kategori sedang. Jika mutu jasa pelayanan kesehatan semakin ditingkatkan maka kepuasan pasien juga akan meningkat.

Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Kustriyani et al(2017), di ruang rawat inap kelas III di RS Tk.IV dr. Asmir Kota Salatiga, mutu pelayanan keperawatan berada pada kategori baik, sedangkan berdasarkan kepuasan pasien berada pada kategori puas dan dikatakan bahwa ada hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien. Hal ini dikarenakan mutu pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan pasien, dimana semakin baik mutu pelayanan keperawatan maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien sebaliknya jika semakin rendah mutu pelayanan keperawatan maka semakin kurang pula tingkat kepuasan pasien. Mutu pelayanan kesehatan merupakan alat ukur yang digunakan untuk menilai pemenuhan kebutuhan serta harapan pasien dalam menerima pelayanan kesehatan di Rumah Sakit. Semakin meningkat tuntutan dan kebutuhan pasien, maka semakin meningkat mutu pelayanan kesehatan yang diberikan (Hastuti et al 2017; Wowor et al 2019).

Pelayanan yang dirasakan oleh pasien akan dibandingkan dengan harapannya itulah yang disebut kepuasan pasien. Kepuasan pasien adalah perasaan puas pasien setelah

membandingkan kinerja dari pelayanan kesehatan yang terima dengan harapannya (Az-Zahroh, 2017). Kualitas mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien tidak dapat dipisahkan karena saling berhubungan dan mempengaruhi. Jika mutu pelayanan kesehatan diabaikan akan berdampak pada jumlah pasien sebab pasien tidak percaya dan berbalik ke Rumah Sakit lain yang dianggap memenuhi harapannya (Setyawati Any, 2018).

## 5. SIMPULAN

Pada masa pandemi Covid- 19 secara keseluruhan kepuasan pasien terhadap layanan keperawatan baik sebanyak 27 responden sedangkan yang merasa puas dengan layanan keperawatan buruk sebanyak 13 responden.

## 6. REFERENSI

Az-Zahroh, T. N. (2017). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Dewasa Umum Rumah Sakit X Kabupaten Gersik. *Jurnal Psikososains.*, 12(2).

Dewanti, WA, Afni N, & Rosdiana S. (2020). Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan di Era Pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Mata Cicendo. *Jurnal of Hospital Accreditation* Vol 03, Edisi 1, hal 34-38, 2021

Hartuti, Purnaweni, 2004, Profil Layanan Publik Di Bidang Kesehatan di Jawa Tengah, *JIAKP*, Vol 1, No 1

- Kustriyani, M., Rohana, N., Widyarningsih, T. S., & Sumbogo, F. S. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Ruang Rawat Inap Kelas III. *Jurnal Ilmiah RsKesehatan*, X(2).
- Mutiaha, C. R., Kolibu, F. K., & Wowor, R. (2018). Hubungan Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Ruang Rawat Inap di Rumah Sakit Budi Mulia Kota Bitung.
- Nursalam. (2014). *Manajemen Keperawatan; Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional Edisi 4*. Salemba Medika.
- Retno, D.I (2010). *Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien*. Skripsi. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Setyawati Any. (2018). Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Minat Memanfaatkan Kembali Pelayanan di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit TK.IV Madiun. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Keperawatan*, 14(2).
- Widya, A. (2021). Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan di Era Pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Mata Cicendo. *The Jurnal Of Hospital Accreditation* Vol 3 No 01.
- Wowor, J., Rumayar, adistri A., & Franckie R.R maramis. (2019). Hubungan antara mutu jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit cantia tanposo baru. *Jurnal KESMAS*, 8(6).