

SKRIPSI
HUBUNGAN PELAYANAN RAWAT JALAN TERHADAP KEPUASAN
PASIEN DI PUSKESMAS SENTANI KAB.JAYAPURA
TAHUN 2021

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar Sarjana Terapan Keperawatan



Oleh:

ALIFAH NOERISMAYANI AMIR

NIM : PO.71.20.1.17.004

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN PROFESI NERS,
SARJANA TERAPAN KEPERAWATAN
JURUSAN KEPERAWATAN
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES JAYAPURA
2021

PERSETUJUAN PEMBIMBING

‘HUBUNGAN PELAYANAN RAWAT JALAN TERHADAP KEPUASAN
PASIEEN DI PUSKESMAS SENTANI KAB.JAYAPURA
TAHUN 2021’

Disusun oleh :

Alifah Noerismayani Amir

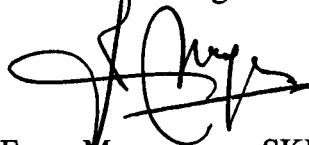
P0.71.20.1.17.004

Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal :

Menyetujui

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping



Dr.Frans Manangsang, SKM.,M.Kes

NIP : 196312041989031003

Lamria Situmeang, S.Kep.,Ns.,M.Kep

NIP : 197709212005012005

Jayapura , Maret 2021

Ketua Program Studi Pendidikan Profesi Ners,
Program Sarjana Terapan



Ns. Blestina Maryorita, S.Kep.,M.Si, M.SN

NIP : 196705201986012001

HALAMAN PENGESAHAN

'HUBUNGAN PELAYANAN RAWAT JALAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS SENTANI KAB.JAYAPURA TAHUN 2021'

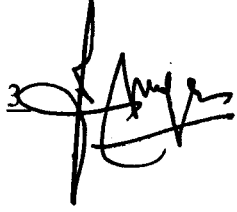
Disusun oleh :

Alifah Noerismayani Amir

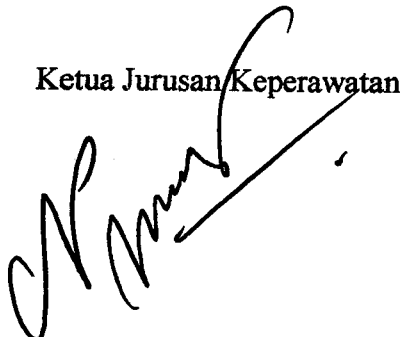
Nim.Po.71.20.1.17.043

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Ujian Sidang Skripsi
Program Studi Diploma IV Jurusan Keperawatan
Politeknik Kesehatan Kemenkes Jayapura dan dinyatakan **LULUS**

Jayapura, 2021
Susunan Dewan Penguji

1. Ketua Penguji : Kismiyati, S.Kep., Ns., M.Kes 1. 
2. Anggota Penguji : Sulistiyani, S.Kep., Ns., M.Kep 2.
3. Pembimbing Utama : Dr. Frans Manangsang, SKM., M.Kes 3. 
4. Pembimbing Anggota : Lamria Situmeang, S.Kep., Ns., M.Kep 4.

Ketua Jurusan Keperawatan

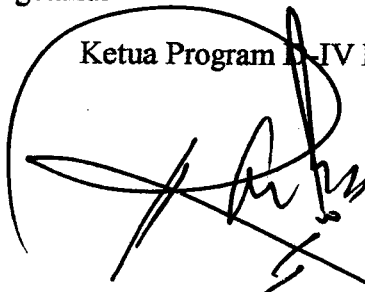


Dr, Nouvy Helda W, S.kep., Ns., M.kep

NIP : 19741102 199703 2004

Mengetahui

Ketua Program D-IV Keperawatan



Zeth Roberth Felle, S.kep., M.sc

NIP. 19800918 200112 1004

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Alifah noerismayani amir
NIM : P0.71.20.1.17.004
Program Studi : D-IV Keperawatan
Judul Skripsi : Hubungan Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Kepuasan
Pasien Di Puskesmas Sentani Kab.Jayapura Tahun 2021

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambil ahli atau pemikiran orang lain. Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan skripsi ini hasil karya orang lain, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Jayapura, 2021

Yang menyatakan

Alifah noerismayani amir

MOTTO

“Yang terpenting, bukanlah seberapa besar mimpi kalian melainkan seberapa besar kalian mewujudkan mimpi itu”

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

- 1. Kepada kedua orang tua saya tercinta yang selalu memberikan doa, semangat serta dukungan yang tiada henti-hentinya.**
- 2. Kepada sahabat terbaik saya chica yang sudah seperti keluarga sendiri.**
- 3. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu saya ucapkan terima kasih.**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia Nya Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat mencapai gelar Sarjana Terapan Keperawatan pada Program Studi Pendidikan Profesi Ners, Program Sarjana Terapan Jurusan keperawatan Poltekkes Kemenkes Jayapura. Skripsi ini terwujud atas bimbingan, pengarahan dan bantuan dari berbagai pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu dan pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. ALLAH SWT karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya berupa kesehatan, kesempatan dan kesabaran yang luar biasa sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Dr. Arwam Hermanus, MZ, SE., M. Kes., D. Min. Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Jayapura beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk menempuh pendidikan di Poltekkes Kemenkes Jayapura.
3. Dr. Nouvy Helda W, S.kep.,Ns.,MPH sebagai Ketua Jurusan Keperawatan Poltekkes Kemenkes Jayapura.
4. Blestina Maryorita, S.Kep., Ns, M.Si, M.SN selaku Ketua Program Studi Pendidikan Profesi Ners, Program Sarjana Terapan.
5. Dr. Frans Manangsang, SKM., M.Kes selaku pembimbing I yang senantiasa dengan senang hati memberikan bimbingan, saran, motivasi, dan arahan kepada penulis selama penulisan proposal.
6. Lamria Situmeang, S.Kep.,Ns.,M.Kep selaku pembimbing II yang memberikan bimbingan dengan baik hingga laporan tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan baik.
7. Kismiyati, S.Kep., Ns.,M.Kes selaku ketua penguji yang telah memberikan masukan dan saran agar proposal ini dapat berjalan baik.
8. Sulistiyani, S,Kep.,Ns.,M.Kep selaku anggota penguji yang telah memberikan masukan dan saran agar proposal ini dapat berjalan baik.

9. Kepada Kepala puskesmas sentani yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian di puskesmas sentani.
10. Kepada kedua orang tua saya tercinta yang selalu memberikan doa, semangat serta dukungan yang tiada henti-hentinya kepada penulis.
11. Kepada teman-teman penulis seangkatan di Program Studi Pendidikan Profesi Ners, Program Sarjana Terapan Jurusan Keperawatan angkatan tahun 2017, yang senantiasa memberi dukungan, semangat serta saling memotivasi satu sama lain.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Tugas Akhir ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jayapura, 2021

Penulis

Alifah noerismayani amir

ABSTRAK

Alifah noerismayani amir, hubungan Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Sentani Kab.Jayapura Tahun 2021(dibimbing oleh :Dr. Frans Manangsang, SKM., M.Kes dan Lamria Situmeang, S.Kep.,Ns.,M.Kep).

Pelayanan rawat jalan merupakan pelayanan pertama sebagai pintu gerbang rumah sakit, serta memiliki peran sangat penting dalam memberikan kesan pertama bagi pasien sebagai konsumen. World Health Organization menyatakan bahwa pelayanan kesehatan yang baik memberikan pelayanan yang efektif, aman, dan berkualitas tinggi. Indikasi kualitas pelayanan kesehatan dapat tercermin dari persepsi pasien atas layanan kesehatan yang telah diterimanya. Persepsi pasien atau pelanggan tentang kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa atau pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan pelayanan rawat jalan terhadap kepuasan pasien di puskesmas sentani kab.jayapura tahun 2021. Metode penelitian ini merupakan penelitian survey. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien yang dirawat di puskesmas sentani. Hasil ini di uji dengan menggunakan uji *Chi Square* kemudian hasil dari uji tersebut menunjukkan bahwa nilai *Asymp. Sig* = 0,018 yang berarti $p < \alpha$ (0,05). Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan pelayanan rawat jalan terhadap kepuasan pasien di wilayah kerja Puskesmas Sentani Tahun 2021.

Kata kunci : pelayanan rawat jalan, kepuasan pasien

ABSTRAK

Alifah noerismayani amir, the relationship of Outpatient Services to Patient Satisfaction at the Sentani Health Center, Jayapura Regency in 2021
(supervised by: Dr. Frans Manangsang, SKM., M. Kes and Lamria Situmeang, S.Kep., Ns., M. Kep) .

Outpatient service is the first service as a hospital gate, and has a very important role in giving the patient a first impression as a consumer. The World Health Organization states that good health services provide effective, safe, and high-quality services. An indication of the quality of health services can be reflected in the patient's perception of the health services they have received. The patient's or customer's perception of service quality is a comprehensive assessment of the superiority of a service or service. This study aims to determine the relationship of outpatient services to patient satisfaction at the Sentani Public Health Center, Jayapura Regency in 2021. This research method is a survey research. The population in this study were all patients who were treated at the Sentani Public Health Center. These results were tested using the Chi Square test then the results of the test showed that the Asymp value. Sig = 0.018, which means $p < \alpha$ (0.05). This shows that there is a relationship between outpatient services and patient satisfaction in the working area of the Sentani Health Center in 2021.

Keywords: outpatient services, patient satisfaction

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK.....	viii
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
GAMBAR TABEL.....	14
DAFTAR GAMBAR.....	21
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan.....	4
D. Manfaat.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Puskesmas.....	6
B. Konsep pelayanan kesehatan.....	8
C. Konsep kepuasan pasien.....	9
D. Sintesa penelitian sebelumnya.....	14
E. Kerangka teori	16
F. Kerangka konsep	16
G. Hipotesis	17
BAB III METODE PENELITIAN	18
A. Jenis dan Rancangan Penelitian.....	18
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	19
C. Populasi dan Sampel Peneliitian.....	19
D. Definisi Operasional dan Kriteria Objektif	21

E. Cara Pengumpulan Data.....	23
F. Etika Penelitian	25

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Sintesa penelitian sebelumnya	14
Tabel 2. Defenisi operasional	21

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka teori.....	14
Gambar 2. Kerangka konsep.....	21

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu instalasi pelayanan kesehatan adalah Pusat Kesehatan Masyarakat(puskesmas) Kabupaten/Kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja untuk pelayanan pasien (Kemenkes, 2013)

Klinik adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan menyediakan pelayanan medis dasar dan spesialisasi(Permenkes RI, 2014).

Pelayanan rawat jalan merupakan pelayanan pertama sebagai pintu gerbang rumah sakit, serta memiliki peran sangat penting dalam memberikan kesan pertama bagi pasien sebagai konsumen (Wahyuningsih, 2009).

Pelayanan kesehatan (health care service) merupakan hak setiap orang yang dijamin dalam Undang Undang Dasar 1945 untuk melakukan upaya peningkatan derajat kesehatan baik perseorangan, maupun kelompok atau masyarakat secara keseluruhan.

Berdasarkan pasal 52 ayat (1) UU kesehatan, Definisi Pelayanan kesehatan menurut Departemen Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2009 (Depkes RI) yang tertuang dalam Undang - Undang Kesehatan tentang kesehatan ialah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan, perorangan, keluarga, kelompok ataupun masyarakat. (Afifah & Wajdi, 2020)

Indikasi kualitas pelayanan kesehatan dapat tercermin dari persepsi pasien atas layanan kesehatan yang telah diterimanya. Persepsi pasien atau pelanggan tentang kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa atau pelayanan (Tjiptono,2012).

Setiap rumah sakit/ klinik juga dikhususkan di Mediacak Check up dituntut untuk meningkatkan kinerja pegawai agar dapat lebih baik. Selain itu, kualitas pelayanan memudahkan dalam bertransaksi dari kecepatan respon dan menangani keluhan merupakan faktor-faktor yang sangat dipertimbangkan pasien dalam memilih jasa untuk kesehatan pasien. Apalagi hal ini bersangkutan langsung mengenai kesehatan tubuh pasien tentu keamanan dan kenyamanan factor.

Menjalin hubungan yang baik pada setiap pasien dapat menjamin kelangsungan hidup sebuah pemberi jasa layanan, karena apabila pasien tidak mempercayakan kesehatan mereka pada bagian ini maka tidak akan menjadi pilihan pasien dan tidak akan berjalan baik.

World Health Organization menyatakan bahwa pelayanan kesehatan yang baik memberikan pelayanan yang efektif, aman, dan berkualitas tinggi kepada mereka yang membutuhkannya dengan didukung oleh sumber daya yang memadai. Upaya pembangunan kesehatan dapat berdayaguna dan Berhasil guna bila kebutuhan sumber daya kesehatan dapat terpenuhi. Sumber daya kesehatan Mencakup sumber daya tenaga, sarana dan pembiayaan (WHO, 2015)

Penelitian faridah, pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Moch. Ansari Saleh Banjarmasin, dimana masih banyaknya pasien yang mengeluh terhadap kualitas pelayanan , seperti kondisi fasilitas pelayanan, empati petugas, kecepatan dan ketepatan pelayanan, dimana pasien masing sering menunggu terlalu lama. Disamping itu juga yang tidak kalah pentingnya dalam pelayanan laboratorium adalah kualitas teknis layanan laboratorium yang dapat terlihat dan ditemukan melalui indikator berupa ketepatan hasil, kebersihan ruangan dan keterampilan petugas. Hasil yang tepat yang dikerjakan oleh petugas terampil akan membantu menegaskan diagnosis pasien, follow up pengobatan pasien hingga prognosis pasien. Indikator tersebut diatas secara bersama yang meliputi kualitas pelayanan, kebaikan hati dan kualitas teknis merupakan hal-hal yang dapat diukur sebagai indikator kepuasan pelanggan yang dapat dilihat dari keluhan pelanggan.

menurut Menteri Kesehatan Republik Indonesia Tahun (2008) standar waktu pelayanan pasien rawat jalan baru adalah 4 menit dan standar waktu

untuk pelayanan pasien lama yaitu 2 menit. Hal ini menyebabkan terjadinya antrian yang panjang di loket pendaftaran serta dengan jumlah kursi yang tidak memadai yang terdapat di ruang tunggu hanya berjumlah 17 kursi tidak mampu menghindari antrian panjang pasien, dengan penerapan sistem registrasi rawat jalan di Klinik Khalifah Kabupaten Tangerang yang masih menggunakan sistem manual maka dalam kasus ini pasien akan memerlukan waktu lama untuk memasuki poliklinik tujuannya dan menyebabkan terhambatnya pengobatan pasien. (Widjaja, Widodo, & Rumana, 2021)

Sebuah survei yang mengukur kepuasan pasien di negara Australia dan Spanyol, memiliki sistem kesehatan yang dapat diakses secara *universal* dan dibiayai publik, namun hanya 10,8% orang Spanyol mengaku sangat puas dengan perawatan kesehatan yang mereka terima, dibandingkan dengan 70,4% orang Australia (WHO, 2009). Menurut *Emre Ozaltin*, dari *Harvard School of Public Health* di Amerika Serikat, pengalaman aktual seorang pasien (diukur dengan respons sistem kesehatan), walaupun signifikan, hanya menentukan 10% dari tingkat kepuasan mereka.

Berdasarkan hasil *survey* kepuasan pasien yang dilakukan oleh pada beberapa rumah sakit di Jakarta menunjukkan bahwa 14% pasien tidak puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan, disebabkan karena perilaku *caring* kurang baik (DepkesRI, 2008). Menurut (Kemenkes, 2010) hasil *survey Citizen Report Card (CRD)* yang mengambil sampel pasien rawat inap sebanyak 738 pasien di 23 Rumah Sakit (umum dan swasta). *Survey* tersebut dilakukan di lima kota besar Indonesia dan ditemukan 9 poin permasalahan, salah satunya adalah sebanyak 65,4% pasien mengeluh terhadap sikap perawat yang kurang ramah, kurang simpatik dan jarang tersenyum. Menurut (Mailani & Fitri, 2017)

Puskesmas sentani sebagai salah satu sentral pelayanan kesehatan bagi masyarakat di kabupaten jayapura. pada umumnya dengan tetap memberikan pelayanan yang profesional dan berkualitas untuk jaminan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna pelayanan kesehatan.

Berdasarkan wawancara dengan pihak manajemen puskesmas sentani sampai saat ini pihak puskesmas belum pernah melakukan pengukuran kepuasan pasien yang terfokus pada instalasi rawat jalan sebagai upaya dasar untuk menentukan strategi pelayanan lebih lanjut.

Penanganan keluhan dan penampungan kritik saran pasien juga belum dilakukan secara maksimal oleh pihak puskesmas.

Namun hasil wawancara dari kalangan masyarakat lebih dari 10 orang yang masih mengeluhkan kinerja dan pelayanan petugas di puskesmas. Berdasarkan informasi awal dari beberapa pasien yang pernah berobat di puskesmas tersebut menyatakan bahwa prosedur pelayanan kesehatan baik pelayanan petugas medis dan prosedur dalam mendapatkan pelayanan belum maksimal sehingga pasien merasa tidak diperhatikan dan hak mereka sebagai pasien terabaikan untuk mendapatkan pelayanan yang profesional.

B. Rumusan Masalah

Bagaimanakah Hubungan Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Sentani Kab.Jayapura Tahun 2021

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis Hubungan Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Di puskesmas Sentani Tahun 2021

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui hubungan pelayanan rawat jalan terhadap kepuasan pasien di puskesmas sentani
- b. Mengetahui karakteristik pasien di puskesmas sentani
- c. Mengetahui kepuasan pasien di puskesmas sentani
- d. Mengetahui pelayanan kesehatan di puskesmas sentani

D. Manfaat Penulisan

1. Teoritis Hasil penulisan ini akan menambah khasanah keilmuan berdasarkan penulisan mengenai Hubungan Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Di puskesmas Sentani Tahun 2021
2. Praktis
 - a. Bagi Penulis Selanjutnya Diharapkan hasil penulisan ini dapat dijadikan tambahan masukan untuk penulisan selanjutnya agar didapatkan hasil yang lebih baik lagi.
 - b. Bagi Pendidikan Diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk menambah pengetahuan bagi mahasiswa dan melengkapi dokumentasi perpustakaan.
 - c. Bagi puskesmas Diharapkan menambah informasi atau masukan terkait pemecahan masalah mengenai Hubungan Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien di puskesmas sentani.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Puskesmas

Puskesmas adalah unit pelayanan kesehatan di tingkat kecamatan dan merupakan Unit Pelaksanaan Teknis Daerah (UPTD) Dinas Kesehatan Kabupaten / Kota. 8) Upaya pelayanan yang diselenggarakan adalah :

1. Pelayanan kesehatan masyarakat, yaitu upaya promotif dan preventif pada masyarakat di wilayah kerja Puskesmas.
2. Pelayanan medik dasar yaitu upaya kuratif dan rehabilitatif dengan pendekatan individu dan keluarga melalui upaya rawat jalan yang tujuannya untuk menyembuhkan penyakit untuk kondisi tertentu Puskesmas memberikan pelayanan rawat inap. Puskesmas sebagai pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara bermutu. Program Puskesmas merupakan program kesehatan dasar, meliputi : 1. Promosi kesehatan 2. Kesehatan Lingkungan 3. KIA & KB 4. Perbaikan gizi 5. Pemberantasan penyakit menular 6. Pengobatan yang terdiri dari rawat jalan, rawat inap, penunjang medik (laboratorium dan farmasi) B. Pelayanan Rawat Jalan Pelayanan rawat jalan merupakan salah satu dari 6 (enam) program pokok di Puskesmas. Hampir seluruh institusi kesehatan (Rumah Sakit Pusat, Rumah Sakit Daerah dan Puskesmas) berusaha untuk meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan terhadap pasien, hal ini disebabkan : berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/25/R/Pan/2/2004 tentang Pedoman Umum Indeks Kepuasan Masyarakat di Unit Pelayanan pada Instansi pemerintah. 9) Pelayanan rawat jalan yang bermutu merupakan hal yang penting karena persepsi tentang kualitas pelayanan suatu institusi kesehatan terbentuk saat kunjungan pasien. Persepsi tentang mutu yang buruk akan sangat mempengaruhi keputusan dalam kunjungan berikutnya dan pasien biasanya mencari tempat pelayanan kesehatan yang lain. Dengan memberikan

pelayanan yang baik / bermutu pada pelayanan rawat jalan akan meningkatkan jumlah kunjungan yang pada akhirnya akan meningkatkan jumlah pendapatan Puskesmas.

Rawat Jalan merupakan salah satu unit kerja di puskesmas yang melayani pasien yang berobat jalan dan tidak lebih dari 24 jam pelayanan, termasuk seluruh prosedur diagnostik dan terapeutik. Pada waktu yang akan datang, rawat jalan merupakan bagian terbesar dari pelayanan kesehatan di Puskesmas. Disebutkan juga bahwa akhir tahun 1990-an. Pertumbuhan yang cepat dari rawat jalan ditentukan oleh tiga faktor yaitu : 1) Penekanan biaya untuk mengontrol peningkatan harga perawatan kesehatan dibandingkan dengan rawat inap, 2) Peningkatan kemampuan dan sistem reimbursement untuk prosedur di rawat jalan, 3) Perkembangan secara terus menerus dari teknologi tinggi untuk pelayanan rawat jalan akan menyebabkan pertumbuhan rawat jalan pada abad mendatang. Tujuan pelayanan rawat jalan diantaranya untuk menentukan diagnosa penyakit dengan tindakan pengobatan, untuk rawat inap atau untuk tindakan rujukan.

Tenaga pelayanan di rawat jalan adalah tenaga yang langsung berhubungan dengan pasien, yaitu : 1) Tenaga administrasi (non medis) yang memberikan pelayanan penerimaan pendaftaran dan pembayaran, 2) Tenaga keperawatan (paramedis) sebagai mitra dokter dalam memberikan pelayanan pemeriksaan / pengobatan, 3) Tenaga dokter (medis) pada masing-masing poliklinik yang ada . 3) Tujuan pelayanan rawat jalan di antaranya adalah untuk memberikan konsultasi kepada pasien yang memerlukan pendapat dari seorang dokter spesialis, dengan tindakan pengobatan atau tidak dan untuk menyediakan tindak lanjut bagi pasien rawat inap yang sudah diijinkan pulang tetapi masih harus dikontrol kondisi kesehatannya.

B. Konsep pelayanan kesehatan

Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan atupun masyarakat Depkes RI (2009). Kepuasan pasien merupakan indikator utama keberhasilan pemberian pelayanan kesehatan. (Handayani, 2016)

Tersedianya pelayanan kesehatan yang berkualitas bagi masyarakat menjadi hal yang harus mendapat perhatian dari pemerintah sebagai salah satu upaya dalam pembangunan di bidang kesehatan. Pelayanan kesehatan kepada masyarakat bertujuan untuk membentuk masarakat yang sehat.

Pelayanan kesehatan yang baik merupakan suatu kebutuhan masyarakat dan sering kali menjadi ukuran dalam keberhasilan pembangunan. Menyadari bahwa pelayanan kesehatan menjadi kebutuhan setiap warga negara maka pemerintah berupaya dari waktu ke waktu untuk menghasilkan program-program yang dapat meningkatkan pelayanan kesehatan secara menyeluruh. Salah satu program yang diselenggarakan oleh Pemerintah Indonesia adalah penyelenggaraan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) menurut Undang-undang (UU) yakni UU Nomor 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) (Rumengan, Umboh, & Kandou, 2015)

Untuk menciptakan pelayanan kesehatan, puskesmas harus mengetahui apa yang diinginkan oleh pasien melalui upaya mengelola hubungan yang baik dengan pasiennya. Puskesmas sebagai salah satu instansi yang memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat umum memerlukan adanya suatu sistem informasi. (Hanifah, Fitrisia, & Hajar, 2018)

Puskesmas sebagai unit organisasi penyedia pelayanan kesehatan, dihadapkan pada lingkungan yang semakin kompetitif dengan makin banyaknya balai pengobatan / poliklinik swasta. Perubahan yang terjadi dilingkungan external dan internal Puskesmas menyebabkan Puskesmas harus mengubah paradigma bahwa bukan semata organisasi yang bersifat sosial.

Upaya yang dilakukan oleh Puskesmas agar tetap berkembang adalah dengan meningkatkan pendapatan dari retribusi pasien. Untuk dapat meningkatkan jumlah pasien di Puskesmas diharapkan mampu memberi pelayanan yang bermutu. Mutu pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan pada pelanggan dan pelanggan akan memanfaatkan ulang dan merekomendasikan pelayanan kesehatan tersebut pada orang di sekitarnya.

C. Konsep kepuasan pasien

1. Pengertian Kepuasan Pasien

Memahami kebutuhan dan keinginan pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien merasa puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Untuk menciptakan kepuasan pasien, rumah sakit harus menciptakan dan mengelola suatu system untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya(Sahensolar & Avianti, 2017).

Pasien adalah orang sakit yang dirawat dokter dan tenaga kesehatan lainnya ditempat praktek (Yuwono; 2003). Sedangkan kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dengan harapannya (Nursalam; 2011). Kotler dalam Nursalam (2011) menyebutkan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya(SHOLIAH, 2018).

Westbrook & Reilly dalamTjiptono; 2007) berpendapat bahwa kepuasan pelanggan merupakan respon emosional terhadap pengalaman-pengalaman berkaitan dengan produk atau jasa tertentu yang dibeli, gerairitel, atau bahkan pola perilaku (seperti perilaku berbelanja dan perilaku pembeli), serta pasar secara keseluruhan. Menurut Yamit (2002),

kepuasan pelanggan adalah hasil (*outcome*) yang dirasakan atas penggunaan produk dan jasa, sama atau melebihi harapan yang diinginkan. Sedangkan Pohan (2007) menyebutkan bahwa kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya, setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Pendapat lain dari Endang (dalam Mamik; 2010) bahwa kepuasan pasien merupakan evaluasi atau penilaian setelah memakai suatu pelayanan, bahwa pelayanan yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan (Silalahi, Fitriani, & Megawati, 2019).

Berdasarkan uraian dari beberapa ahli diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien adalah hasil penilaian dalam bentuk respon emosional (perasaan senang dan puas) pada pasien karena terpenuhinya harapan atau keinginan dalam menggunakan dan menerima pelayanan perawat (Sitinjak & Elisabet, 2017).

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien

Menurut Budiastuti dalam Nooria (2008), faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu :

- a. Kualitas produk atau jasa, pasien akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk atau jasa yang digunakan berkualitas. Persepsi pasien terhadap kualitas produk atau jasa dipengaruhi oleh dua hal yaitu kenyataan kualitas produk atau jasa dan komunikasi perusahaan, dalam hal ini rumah sakit dalam mengiklankan tempatnya.
- b. Kualitas pelayanan, pasien akan merasa puas jika mereka memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
- c. Faktor emosional, pasien merasa bangga, puas dan kagum terhadap rumah sakit yang dipandang “rumah sakit mahal”.
- d. Harga, semakin mahal harga perawatan maka pasien mempunyai harapan yang lebih besar. Sedangkan rumah sakit yang berkualitas

sama tetapi berharga murah, member nilai yang lebih tinggi pada pasien.

- e. Biaya, pasien yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan jasa pelayanan, maka pasien cenderung puas terhadap jasa pelayanan tersebut.

Selain itu, menurut Moison, Walter dan White dalam Nooria (2008) menyebutkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, yaitu:

- a. Karakteristik produk, karakteristik produk rumahsakit meliputi penampilan bangunan rumah sakit, kebersihan dan tipe kelas kamar yang disediakan beserta kelengkapannya.
- b. Harga, semakin mahal harga perawatan maka pasien mempunyai harapan yang lebih besar.
- c. Pelayanan ,meliputi pelayanan keramahan petugas rumahsakit, kecepatan dalam pelayanan. Rumahsakit dianggap baik apabila dalam memberikan pelayanan lebih memperhatikan kebutuhan pasien maupun orang lain yang berkunjung di rumah sakit.
- d. Lokasi, meliputi letak rumah sakit, letak kamar dan lingkungannya. Merupakan salah satu aspek yang menentukan pertimbangan dalam memilih rumahsakit. Umumnya semakin dekat rumahsakit dengan pusat perkotaan atau yang mudah dijangkau, mudahnya transportasi dan lingkungan yang baik akan semakin menjadi pilihan bagi pasien yang membutuhkan rumah sakit tersebut.
- e. Fasilitas, kelengkapan fasilitas rumah sakit turut menentukan penilaian kepuasan pasien, misalnya fasilitas kesehatan baik sarana dan prasarana, tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman dan ruang kamar rawat inap.
- f. Image, yaitu citra, reputasi dan kepedulian perawat terhadap lingkungan.
- g. Desain visual, tata ruang dan dekorasi rumah sakit ikut menentukan kenyamanan suatu rumah sakit, oleh karena itu desain dan visual harus

diikut sertakan dalam penyusunan strategi terhadap kepuasan pasien atau konsumen.

- h. Suasana, suasana rumah sakit yang tenang, nyaman, sejuk dan indah akan sangat mempengaruhi kepuasan pasien dalam proses penyembuhannya. Selain itu tidak hanya bagi pasien saja yang menikmati itu akan tetapi orang lain yang berkunjung kerumah sakit akan sangat senang dan memberikan pendapat yang positif sehingga akan terkesan bagi pengunjung rumah sakit tersebut.
- i. Komunikasi, bagaimana keluhan-keluhan dari pasien dengan cepat diterima oleh perawat.

Kemudian menurut Yazid dalam Nursalam (2011), faktor yang mempengaruhi kepuasan pasienyaitu :

- a. Kesesuaian antara harapan dan kenyataan
- b. Layanan selama proses menikmati jasa
- c. Perilaku personel
- d. Suasana dan kondisi fisik lingkungan
- e. Cost atau biaya
- f. Promosi atau iklan yang sesuai dengan kenyataan.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien adalah kualitas pelayanan, biaya perawatan, lokasi, fasilitas, image, desain visual, suasana dan komunikasi

3. Aspek-aspek Kepuasan Pasien

Penilaian pasien terhadap pelayanan perawat bersumber dari pengalaman pasien. Aspek pengalaman pasien dapat diartikan sebagai suatu perlakuan atau tindakan dari perawat yang sedang atau pernah dijalani, dirasakan dan ditanggung oleh seseorang yang menggunakan pelayanan perawat(Sumartini & ST, 2017).

Menurut Zeitham dan Berry (dalamTjiptono; 2002), aspek-aspek kepuasan pasien meliputi:

- a. Keistimewaan, yaitu dimana pasien merasa diperlakukan secara istimewa oleh perawat selama proses pelayanan.
- b. Kesesuaian, yaitu sejauh mana pelayanan yang diberikan perawat sesuai dengan keinginan pasien, selain itu ada ketepatan waktu dan harga.
- c. Estetika, estetika dalam pelayanan berhubungan dengan kesesuaian tata letak barang maupun keindahan ruangan.

Selain itu menurut Krowinski dalam Suryawati (2004), terdapat dua aspek kepuasan pasien yaitu :

- a. Kepuasan yang mengacu pada penerapan standar dan kode etik profesi, meliputi: hubungan perawat dengan pasien, kenyamanan pelayanan, kebebasan menentukan pilihan, pengetahuan dan kompetensi teknis, efektivitas pelayanan dan keamanan tindakan.
- b. Kepuasan yang mengacu pada penerapan semua persyaratan pelayanan kesehatan, meliputi: ketersediaan, kewajaran, kesinambungan, penerimaan, keterjangkauan, efisiensi, dan mutu pelayanan kesehatan.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa aspek-aspek yang digunakan untuk mengukur kepuasan pasien adalah keistimewaan, kesesuaian, keajegan, dan estetika(Susanti & Apriana, 2019)

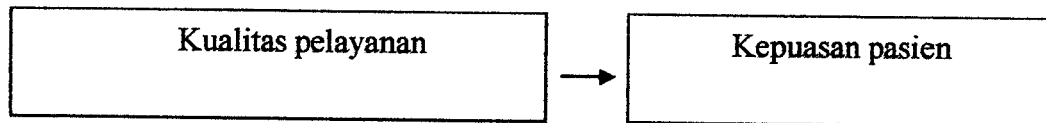
D. Sintesa Penelitian Sebelumnya

No	Penulis	Judul	Hasil
1	Ferry Rizki W, Sudjiono, dan Mohammad Arifin (Jurnal: Fakultas Ekonomi, Universitas Kadiri, 2018)31	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Kusta Kediri.	Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa semua variabel dari semua kualitas pelayanan (kehandalan, ketanggapan, keyakinan, keberwujudan dan empati) secara bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RS Kusta Kediri.
2	Nasyrah, Darwis dan Hasmin (Jurnal: Jurusan Manajemen, 2017)32	Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Bhayangkara Makassar	Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa semua variabel dari semua kualitas pelayanan berupa kehandalan, ketanggapan, keyakinan, kepastian/jaminan, kepedulian dan bukti nyata secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah sakit bhayangkara Makassar
3	Siska Pratiwi dan Susanto (Jurnal: Program Studi Manajemen Rumah Sakit, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, 2016)33	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Sultan Imanudin Pangkalan Bun Kalimantan Tengah.	Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa diperoleh p value (0,022). Oleh karena nilai signifikan t (0,022) < 0,05 maka dapat disimpulkan H0 ditolak yang berarti terdapat pengaruh secara signifikan positif tangibles terhadap kepuasan pasien.

4	Nona Yulianti dan Putu Nina Madiawati (Jurnal: Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom, 2015) ³⁴	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Unit Rawat Inap Rumah Sakit Dr. Hasan Sadikin Bandung	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari reliability, tangibles, responsiveness, assurance, empathy secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien sebesar 74,5 %. Variabel reliability, tangibles, dan assurance secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.
5	Dolly Irbantoro, Aryo Dewanto dan Asih Tri Rachmi N (Jurnal: Aplikasi Manajemen, 2015) ³⁵	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Kota Batu	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan maupun parsial terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Kota Batu
6	Hariani ritongan (skripsi: Analisis pengaruh universitas islam Negeri kualitas Pelayanan, Sumatera UtaraMedan, Harga, Dan Program Studi Ekonomi Fasilitas Terhadap Islam, 2019) ³⁶	Analisis pengaruh kualitas Pelayanan, Harga, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Ummu Daerah Rantau prapat	Hasil penelitian berdasarkan uji parsial menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien umum Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Rantauprapat, dan variabel Harga tidak berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien Umum Daerah Rantauprapat serta variabel Fasilitas berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien Umum Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Rantauprapat.

Tabel 1. Sintesa Penelitian Sebelumnya

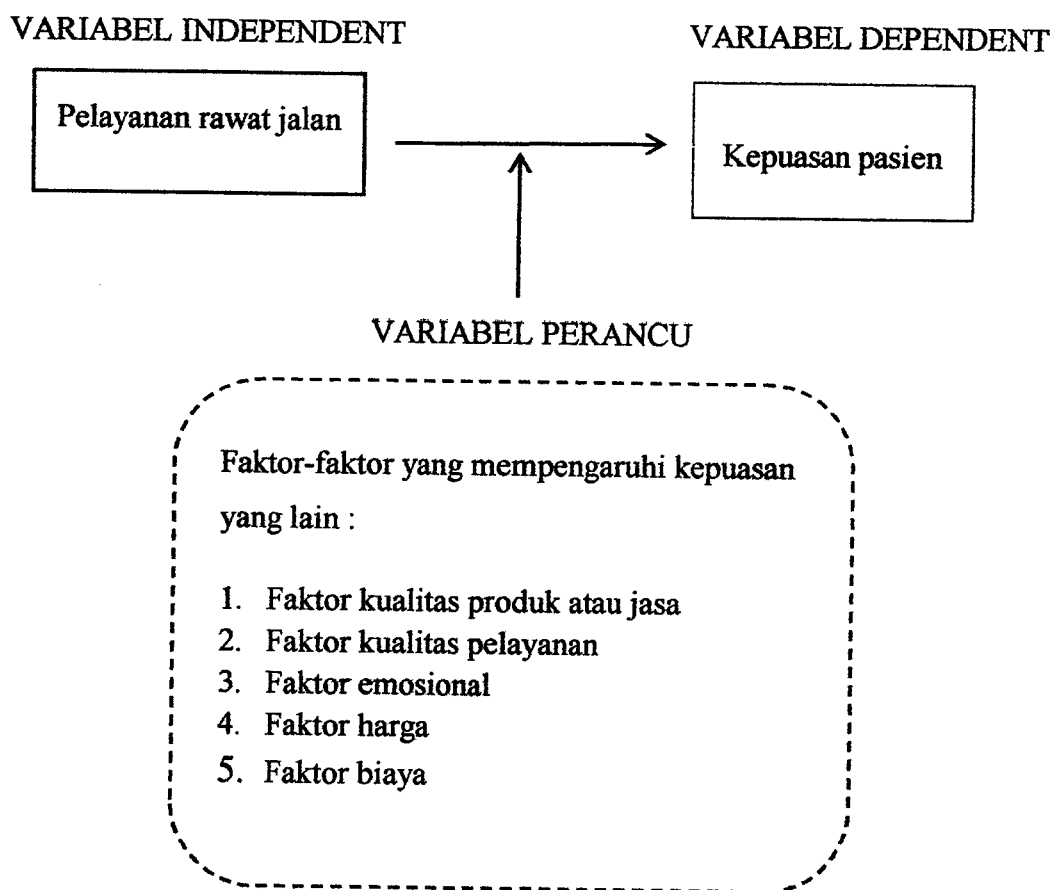
E. kerangka teori



Gambar 1. Kerangka Teori

Sumber : (Andrianto, Sasmito, & Indragunawan, 2020)

F. Kerangka konsep



Gambar 2. Kerangka Konsep

Keterangan :



: Variabel yang di teliti



: Variabel yang tidak diteliti

G. Hipotesis

Berdasarkan tinjauan pustaka diatas, hipotesis yang diajukan peneliti berupa hipotesis dua arah. Hipotesis ini terdiri dari nol (H_0) dan hipotesis alternatif (H_a). Hipotesis dinyatakan benar jika hipotesis alternatif terbukti kebenarannya. Hipotesis yang peneliti ajukan tersebut antara lain:

H_a : Ada hubungan pelayanan rawat jalan terhadap kepuasan pasien di puskesmas sentani kab.jayapura

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Rancangan Penelitian

Dilihat dari tempatnya, penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*fieldresearch*) yaitu penelitian langsung dilakukan dilapangan atau pada responden. Sedangkan dilihat dari metode penelitian ini merupakan penelitian survey, yaitu metode dengan menggunakan kuesioner sebagai instrument utama untuk mengumpulkan data. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif analitik. Dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan pelayanan rawat jalan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Sentani.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di puskesmas sentani yang dilaksanakan mulai pada bulan Maret-april 2020.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

a. Populasi

Semua pasien yang di rawat sebanyak 145 responden.

b. Sampel

a. Besar Sampel

Besar sampel pada penelitian ini dihitung dengan rumus Lameshow.

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot P \cdot Q}{d^2 \cdot (N-1) + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

Keterangan :

- n : besar sampel
- N : besar populasi
- Z : tingkat kemaknaan = 1,96%
- P : Proporsi Variabel = 0,5
- Q : 1-P
- d : tingkat kemaknaan (0,05)

Berdasarkan rumus pengambilan sampel, dari populasi didapatkan jumlah sampel sebagai berikut :

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot P \cdot Q}{d^2 \cdot N - 1 + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

$$n = \frac{145 \times 1,96^2 \times 0,5 \times 0,5}{0,05^2 \times (145 - 1) + 1,96^2 \times 0,05 \times 0,25}$$

$$n = \frac{145 \times 3,84 \times 0,25}{0,0025 \times (145 - 1) + 3,84 \times 0,25}$$

$$= \frac{139}{0,0025 \times 144 + 3,84 \times 0,25}$$

$$= \frac{139}{144 + 0,96}$$

$$= \frac{139}{144,96 + 0,96}$$

$$= \frac{139}{145,92}$$

= 96 Sampel

Jadi jumlah sampel yang digunakan pada penelitian ini ada 96 responden.

b. Karakteristik sampel

1) Kriteria Inklusi

- a) Pasien yang berkunjung lebih dari 1 kali di puskesmas sentani
- b) Pasien yang bersedia menjadi responden
- c) Pasien yang bisa baca tulis

2) Kriteria Eksklusi

- a) Pasien yang hanya membeli obat di puskesmas sentani
- b) Pasien yang tidak bersedia diteliti
- c) Pasien yang tidak bisa baca tulis

c. Teknik Sampling

Teknik Pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan *simple random sampling* yaitu mengambil sampel secara acak tanpa memperhatikan kelas, usia, strata, dan jenis kelamin yang ada dalam populasi dan tiap elemen memiliki peluang yang sama untuk terpilih sebagai subjek. (Andrianto et al., 2020)

D. Definisi Operasional dan Kriteria Objektif

No	Variabel	Defenisi operasional	Cara pengumpulan data	kriteria penilaian	Skala data
1	Kepuasan pasien	Kepuasan adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari membandingkan penampilan atau outcome produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang.	Wawancara/kuesioner	Di ukur dengan 13 pertanyaan dengan kriteria penilaian menggunakan skala likert, $X = (S \text{ maks} - S \text{ min}) / 4$ kategori penilaian: Sangat puas, bila skor 48-52, Cukup puas skor 41-47 Kurang puas skor 38-42 Tidak puas skor 34-37 , Dimana skor maks 4x13=52, skor min 1x13=13	ordinal

2	Mutu pelayanan pasien	Mutu pelayanan kesehatan	Wawancara/kuesioner	ordinal
		adalah timbulnya kepuasan pada setiap pasien sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, serta tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan profesi yang telah ditetapkan.	Di ukur dengan 11 pertanyaan, X =(S maks- S min) 4 Penentuan skor jika: Baik=36-44 Cukup baik= 20-35 Kurang baik=<20 Dimana skor maks 4x11=44, skor min 1x11=11	

Tabel 2. Defenisi Operasional

E. Cara Pengumpulan Data

1. Instrumen Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan penelitian berupa kuesioner yang diadopsi oleh S. Sarjiyem (2017) dengan jumlah sebanyak 24 pertanyaan terbagi menjadi 11 soal tentang mutu pelayanan dan 13 soal tentang kepuasan pasien. Skala yang digunakan pada penelitian ini adalah *skala guttman* dan *skala likert*.

2. Teknik pengumpulan data

a. Tahap persiapan

- 1) Membuat surat pengambilan data awal jumlah pasien per 1 bulan terakhir di puskesmas sentani
- 2) Melakukan observasi awal di puskesmas sentani guna mengetahui jumlah pasien yang dirawat di puskesmas sentani.
- 3) Melakukan wawancara pada beberapa pasien di puskesmas sentani pada saat observasi awal tentang kepuasan pasien dengan pelayanan selama di puskesmas sentani

b. Tahap pelaksanaan

- 1) Membuat surat ijin penelitian yang dilakukan untuk ditujukan kepada kepala dan tembusan di puskesmas sentani.
- 2) Memilih sampel yang sudah ditentukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling*.
- 3) Menjelaskan tujuan penelitian dengan cara pengisian kuesioner
- 4) Memberikan lembar persetujuan menjadi responden untuk di tandatangani.
- 5) Pembagian kuesioner dapat dilakukan agar responden dapat mengisinya secara langsung.

c. Data Primer

Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner pada sampel yang mau menjadi responden dan menandatangani *informed consent*.

d. Data Sekunder

Pengumpulan data yang diperoleh dan dilihat dari Rekam Medis di puskesmas sentani

e. Teknik Pengolahan Data

Pengolahan Data setelah semua data pada lembar kuesioner terkumpul, maka dilakukan pengolahan data beberapa tahap (Notoatmodjo 2012) yaitu :

1. *Editing*

Peneliti melihat dan memeriksa kuesioner yang sudah dibagikan hasil yang didapat peneliti. Setelah kuesioner terisi, kemudian diperiksa kembali untuk melihat adakah lembaran kuesioner yang belum terjawab oleh responden dan peneliti juga memeriksa ulang kelengkapan pengisian kesalahan atau jika ada bagian dari lembar kuesioner yang belum di isi tidak ada kendala, sehingga lanjut ke pengolahan data berikutnya.

2. *Codding*

Pernyataan yang telah dijawab diberi kode untuk mempermudah peneliti melakukan pengolahan data.

3. *Entry*

Kategori-kategori yang sudah diberi kode kemudian dimasukkan kedalam computer untuk diolah.

b. *Scoring*

Pada tahap ini dilakukan dengan member nilai sesuai jawaban responden untuk memudahkan pengolahan data.

c. *Tabulating*

Data yang sudah dimasukkan kedalam program computer kemudian diolah dan dianalisa. Data disajikan kedalam bentuk distribusi frekuensi.

1. Penyajian Data

Data yang diperoleh akan diolah dan ditampilkan dalam bentuk table, grafik dan tekstual selanjutnya diinprestasikan dalam bentuk narasi.

2. Analisa Data

a. Analisis Univariat

Dilakukan analisis distribusi frekuensi terhadap variable independen dan variable dependen yang disajikan dalam bentuk table distribusi frekuensi.

b. Analisis Bivariat

Dilakukan analisis terhadap dua variable yaitu variabelin dependen dan variable dependen yang diduga ada hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di klinik medika dengan menggunakan uji statistic *chi-square*.

F. Etik Penelitian

Pada bagian ini peneliti menjelaskan tentang upaya etik penelitian yang dilakukan untuk melingdungi keselamatan dan menjaga kerahasiaan responden. Upaya etik yang harus diperhatikan adalah :

i. *Informed consent*

Informed consent tersebut diberikan sebelum peneliti melakukan penelitian dengan memberikan lembar persetujuan untuk menjadi responden. Tujuan dari *informed consent* adalah agar subjek mengerti maksud dan tujuan penelitian, dan mengetahui dampaknya. Jika responden tidak bersedia, maka peneliti harus menghormati hak pasien.

ii. *Anonymity*

Masalah yang memberikan jaminan dalam penggunaan subjek penelitian dengan cara peneliti tidak memberikan atau mencantumkan nama responden pada lembar ala tukur dan hanya

menuliskan kode atau inisial nama pada lembar pengumpulan data atau hasil penelitian yang akan disajikan.

iii. Confidentiality

Masalah etik dengan memberikan jaminan kerahasiaan hasil penelitian, baik informasi masalah-masalahnya. Semua informasi yang telah dikumpulkan dijamin kerahasiaannya oleh peneliti. Contohnya dilakukan dengan cara tidak membagikan informasi atau data ke orang lain.

BAB IV

PEMBAHASAN

A. Hasil penelitian

1. Gambaran lokasi penelitian

Puskesmas sentani berada di wilayah kerja Dinas Kesehatan Kabupaten Jayapura, letaknya ditengah Distrik Sentani Kota. Lokasi mudah dijangkau dengan sarana transportasi yang lancar setiap hari. Cakupan wilayah kerja puskesmas sentani meliputi 3 kelurahan, yaitu Kelurahan Sentani Kota, Kelurahan Hinekombe, Kelurahan Dobonsolo Dan 7 Kampung Yaitu : Kampung Ifar Besar, Kampung Ifale, Kampung Hobong, Kampung Yobeh, Kampung Komba, Kampung Yahim,, Dan Kampung Kehiran.

Batas-batas wilayah :

- a. Sebelah Timur Berbatasan Dengan Kampung Netar Distrik Sentani Timur.
- b. Sebelah Barat Berbatasan Dengan Kampung Doyo Baru Distrik Waibu.
- c. Sebelah Utara Berbatasan Dengan Daerah Pegunungan Siklop.
- d. Sebelah Selatan Berbatasan Dengan Kampung Putali Distrik Ebunfauw.

2. Karakteristik responden

- a. Karakteristik responden berdasarkan umur

Tabel 4.1
Distribusi karakteristik responden berdasarkan umur

Umur Responden	N	%
17-25 tahun	38	39,6
26-35 tahun	26	27,1
36-45 tahun	11	11,5
46-55 tahun	12	12,5
56-65 tahun	7	7,3
>65 tahun	2	2,1
Total	96	100

Tabel 4.1 menunjukkan bahwa umur responden 17-25 tahun sebanyak 38 orang(39,6%), 26-35 tahun sebanyak 26 orang(27,1%), 36-45 tahun sebanyak 11 orang(11,5%), 46-55 tahun sebanyak 12 orang(12,5%), 56-65 tahun sebanyak 7 orang(7,3%), >65 tahun sebanyak 2 orang(2,1%).

b. Karakteristik responden berdasarkan sumber biaya

Tabel 4.2
Distribusi Karakteristik responden berdasarkan sumber biaya

Sumber Biaya	N	%
Umum	32	33,3
Bpjs	64	66,7
Total	96	100

Tabel 4.2 menunjukkan bahwa sumber biaya umum sebanyak 32 orang(33,3%), bpjs sebanyak 64 orang(66,7%)

c. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan

Tabel 4.3

Distribusi Karakteristik responden berdasarkan pendidikan

Pendidikan	N	%
Smp	11	11,5
Slta	48	50,0
D3	14	14,6
S1	23	24,0
Total	96	100

Tabel 4.3 menunjukkan bahwa pendidikan SMP sebanyak 11 orang(11,5%), SLTA sebanyak 48 orang(50,0%), D3 sebanyak 14 orang(14,6%), S1 sebanyak 23 orang(24,0%).

d. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

Tabel 4.4

Distribusi Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

Pekerjaan	N	%
Pns	20	20,8
Swasta	31	32,3
Petani	8	8,3
Tidak bekerja	37	38,5
Total	96	100

Tabel 4.4 menunjukkan bahwa pekerjaan PNS sebanyak 20 orang(20,8%), swasta sebanyak 31 orang(32,3%), petani sebanyak 8 orang(8,3%), tidak bekerja sebanyak 37 orang(38,5%).

B. Analisa data

1. Analisis univariat

a. Distribusi frekuensi mutu pelayanan

TABEL 4.5

MUTU PELAYANAN	N	%
BAIK	58	60,4
CUKUP	38	39,6
TOTAL	96	100,0

Tabel 4.5 menunjukkan bahwa responden yang memiliki mutu pelayanan baik sebanyak 58 orang (60,4%) sedangkan responden yang memiliki mutu pelayanan cukup sebanyak 38 orang (39,6%).

b. Distribusi frekuensi kepuasan pasien

TABEL 4.6

KEPUASAN PASIEN	N	%
BAIK	49	51,0
CUKUP	47	49,0
TOTAL	96	100,0

Tabel 4.6 menunjukkan bahwa responden yang memiliki kepuasan baik sebanyak 49 orang (51,0%) sedangkan responden yang memiliki kepuasan cukup sebanyak 47 orang (49,0%).

2. Analisa bivariat

Distribusi frekuensi mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien

TABEL 4.7

Mutu pelayanan	Kepuasan pasien				Total	%	Nilai P
	Baik	%	Cukup	%			
Baik	40	41.7	18	18.8	58	100	0.000
Cukup	9	9.4	29	30.2	38	100	
Total	49	100	47	100	96	100	

Tabel 4.5 menunjukkan bahwa responden yang memiliki mutu pelayanan baik terhadap kepuasan pasien sebanyak 40 orang (41,7%) sedangkan responden yang memiliki mutu pelayanan cukup terhadap kepuasan pasien sebanyak 18 orang (18,8%). Hasil uji chi square menunjukkan nilai $p = 0,000$ yang berarti $p < \alpha (0,05)$, maka H_a diterima dan H_o ditolak hal ini menunjukkan ada hubungan antara pelayanan rawat jalan terhadap kepuasan pasien di wilayah kerja Puskesmas Sentani Tahun 2021.

C. Pembahasan

1. Hubungan pelayanan rawat jalan terhadap kepuasan pasien

Berdasarkan tabel 4.5 Hasil penelitian menunjukkan dari 96 responden yang memiliki mutu pelayanan baik terhadap kepuasan pasien sebanyak 58 orang (100%) sedangkan responden yang memiliki mutu pelayanan cukup terhadap kepuasan pasien sebanyak 38 orang (100%). Hasil uji chi square menunjukkan nilai ($p = 0,000$) yang berarti $p \leq (0,05)$, maka H_a diterima dan H_o ditolak hal ini menunjukkan ada hubungan antara pelayanan rawat jalan terhadap kepuasan pasien di wilayah kerja Puskesmas Sentani Tahun 2021.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sri Purwati (2017) 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. Dimana Perawat perlu mempertahankan pemberian pelayanan yang baik dengan memberi 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.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rizca (2016) Terdapat korelasi antara variable pelayanan rawat jalan dengan variable kepuasan pasien di RSUP H.Adam Malik sebesar 0,561 yang jika mengacu pada ketentuan interpretasi koefisien korelasi termasuk hubungan tingkat sedang. Berdasarkan koefisien korelasi diperoleh bahwa 31,4% variable pelayanan rawat jalan memiliki pengaruh yang berarti terhadap kepuasan pasien di RSUP H.Adam Malik Medan. Hipotesis dalam penelitian dapat diterima yakni ada pengaruh pelayanan rawat jalan terhadap kepuasan pasien.

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.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Penelitian mengenai “hubungan pelayanan rawat jalan terhadap kepuasan pasien di puskesmas sentani kab.jayapura” dan seluruh pembahasan yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Ada hubungan pelayanan rawat jalan terhadap kepuasan pasien di puskesmas sentani tahun 2021 dengan $p \text{ value } 0,000 \leq \alpha = 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
2. Dari hasil analisis univariat didapatkan data bahwa dari total 96 responden sebagian responden yang memiliki mutu pelayanan baik sebanyak 58 orang (60,4%) sedangkan responden yang memiliki mutu pelayanan cukup sebanyak 38 orang (39,6%).
3. Dari hasil analisis univariat didapatkan data bahwa dari total 96 responden sebagian responden yang memiliki kepuasan baik sebanyak 49 orang (51,0%) sedangkan responden yang memiliki kepuasan cukup sebanyak 47 orang (49,0%).
4. Dari hasil analisis bivariat didapatkan data bahwa dari total 96 responden yang memiliki mutu pelayanan baik terhadap kepuasan pasien sebanyak 58 orang (100%) sedangkan responden yang memiliki mutu pelayanan cukup terhadap kepuasan pasien sebanyak 38 orang (100%). Hasil uji chi square menunjukkan nilai $p = 0,000$ yang berarti $p < (0,05)$, maka H_a diterima dan H_0 ditolak hal ini menunjukkan ada hubungan antara pelayanan rawat jalan terhadap kepuasan pasien di wilayah kerja Puskesmas Sentani Tahun 2021.

B. Saran

1. Bagi pasien yang dirawat di puskesmas sentani kab.jayapura diharapkan dapat mempertahankan kinerja dan pengembangan puskesmas
2. Bagi puskesmas Diharapkan menambah informasi atau masukan terkait pemecahan masalah juga menjadi evaluasi mengenai Hubungan Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien di puskesmas sentani selanjutnya agar lebih optimal dan lebih baik lagi.

Lampiran 1: surat ijin penelitian

SURAT IJIN PENELITIAN



21 Mei 2021

Nomor : PP. 08.02/3.4/ 0165/ 2021

Lampiran : 1 eks

Perihal : Permohonan Ijin Penelitian

Yth. Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Jayapura

Di -

Tempat

Dengan hormat,

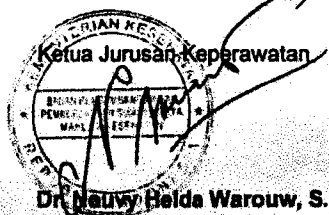
Sehubungan dengan penyusunan Karya Tugas Akhir (Skripsi) bagi Mahasiswa Program Studi Diploma IV Jurusan Keperawatan Politeknik Kesehatan Jayapura, dengan ini kami mengajukan permohonan ijin untuk mahasiswa melakukan penelitian di wilayah kerja Bapak/Ibu. Adapun Mahasiswa yang dimaksud adalah :

Nama : Alifah Noerismayani Amir

NIM : PO.71.20.1.17.004

Judul Penelitian : Hubungan Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Sentani

Demikian permohonan ini diajukan, atas perhatian dan perkenaanannya diucapkan terima kasih.



Dr. Nauw Belda Warouw, S.Kep., Ns., MPH
NIP. 19641102 199703 2 004

Tembusan :

Kepala Puskesmas Sentani

Lampiran 2 : surat ijin penelitian



21 Mei 2021

Nomor : PP. 08.02/3.4/016 / 2021
Lampiran : 1 eks
Perihal : Permohonan Ijin Penelitian

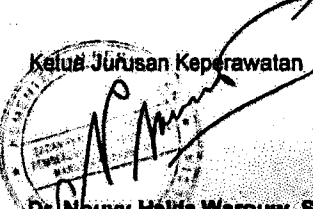
Yth. Kepala Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Jayapura
Di -
Tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penyusunan Karya Tugas Akhir (Skripsi) bagi Mahasiswa Program Studi Diploma IV Jurusan Keperawatan Politeknik Kesehatan Jayapura, dengan ini kami mengajukan permohonan ijin untuk mahasiswa melakukan penelitian di wilayah kerja Bapak/Ibu. Adapun Mahasiswa yang dimaksud adalah :

Nama : Alifah Noerismayani Amir
NIM : PO.71.20.1.17.004
Judul Penelitian : Hubungan Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Sentani

Demikian permohonan ini diajukan, atas perhatian dan perkenannya diucapkan terima kasih.

Ketua Jurusan Keperawatan

Dr. Noury Helida Warouw, S.Kep., Ns., MPH
NIP. 1954102 199703 2 004

PERMOHONAN UNTUK MENJADI RESPONDEN

Kepada Yth

Bapak/Ibu/Saudara (i).....

Di Puskesmas sentani kab.jayapura

Dengan Hormat,

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Alifah noerismayani amir

Nim : PO.71.20.1.17.004

Peran : Peneliti

Adalah mahasiswa di Program Studi Profesi Ner, Program Sarjana Terapan Keperawatan Jurusan Keperawatan Poltekkes Kemenkes Jayapura, sedang melaksanakan penelitian yang berjudul “Hubungan Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Sentani Kab.Jayapura ”. Sehubungan dengan hal tersebut hal saya mohon kesediaan bapak/ibu untuk menjadi responden penelitian ini dengan memberikan jawaban secara tulus dan jujur atas pertanyaan yang saya ajukan. Pada penelitian ini kami melakukan wawancara kepada Bapak/Ibu/Saudara(i), untuk itu memohon untuk menggunakan Bapak/Ibu/Saudara(i) selama 30 menit. Bapak/Ibu/Saudara(i) memiliki hak untuk menolak untuk menjadi responden dan menarik diri dari penelitian ini.

Atas perhatian dan kesediaannya sebagai responden penelitian ini, saya ucapkan terima kasih.

Jayapura 2021

Mahasiswa

Alifah noerismayani amir

PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN

(Informed Consent)

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama :

Alamat Lengkap :

No. HP :

Setelah memahami isi penjelasan dari permohonan menjadi responden, maka dengan ini saya secara sadar dan tanpa paksaan dari siapapun menyatakan persetujuan saya menjadi responden dan bersedia untuk diwawancara dalam penelitian ini serta bersedia memberikan jawaban secara tulus dan jujur sesuai kemampuan saya. Saya percaya dan menyadari sepenuhnya bahwa jawaban dari pertanyaan yang diajukan akan dijamin kerahasiaannya oleh peneliti.

Demikian Surat Persetujuan Saya, semoga bermanfaat bagi kepentingan penelitian.

Jayapura, 2021

Responden

.....

Kuesioner

HUBUNGAN PELAYANAN RAWAT JALAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS SENTANI KAB.JAYAPURA

A. Data Umum Untuk pertanyaan-pertanyaan berikut ini menyangkut identitas pasien. Dipersilahkan Bapak/Ibu/Sdr/i untuk mengisi titik-titik dengan jawaban anda dan melingkari (O) pada salah satu jawaban yang anda pilih pada setiap nomor.

Identitas pasien.

1. Nama :
2. Jenis Kelamin : a. Laki-laki
b. Perempuan
3. Umur :
4. Sumber biaya
 - a. Umum
 - b. BPJS
 - c. Jasa Raharja
 - d. Jaminan lain.....
5. Pendidikan
 - a. SMP
 - b. SLTA
 - c. D3
 - d. S1
6. Pekerjaan
 - a. PNS
 - b. Swasta
 - c. Tani
 - d. Tidak Berkerja

Keterangan : Penulis ingin mengetahui bagaimana kepuasan bapak/ibu/sdr/i terhadap pelayanan keperawatan anestesi yang diterima. Silahkan beri

tanggapan/penilaian yang menurut anda tepat untuk masing-masing pernyataan dengan memberi chek list (√) sesuai tempat yang telah disediakan.

B. Kuesioner mutu pelayanan

No	Pernyataan	Selalu 4	Sering 3	Jarang 2	Tidak pernah 1
1	Petugas mengenakan tanda pengenal yang jelas				
2	Petugas memberikan informasi tentang jalur pelayanan bagi pasien yang datang ke puskesmas				
3	Petugas siap membantu kesulitan dalam pengobatan pasien				
4	Perawat memberikan penjelasan kepada saya mengenai kegiatan yang dapat saya lakukan				
5	Pelayanan informasi pelayanan kesehatan menggunakan bahasa yang bisa dimengerti pasien				
6	Petugas memberi informasi aktivitas apa saja yang perlu dihindari				
7	Petugas menjawab dengan cepat dan tanggap saat melayani pasien akurat serta bisa dipertanggungjawabkan				

8	Informasi yang diberikan petugas berkaitan pelayanan kesehatan				
9	Petugas memiliki pengetahuan serta kemampuan yang mencukupi dalam memberikan informasi tentang pelayanan kesehatan				
10	Informasi yang diberikan oleh petugas puskesmas yang diberikan akurat				
11	Petugas memiliki pengetahuan serta kemampuan yang mencukupi dalam memberikan informasi terkait pelayanan dipuskesmas				

C. Kuesioner Kepuasan pasien

No	Pernyataan	Sangat puas	Cukup puas	Kurang puas	Tidak puas
1.	Apakah anda puas dengan Kelengkapan sarana dan prasarana bagi pasien yang berobat ke puskesmas				
2.	Apakah anda puas dalam Setiap keluhan di atasi dengan cepat				

3.	Apakah anda puas dengan tersedianya Ruang khusus untuk pelayanan kesehatan				
4.	Apakah anda puas dengan Ruang pelayanan informasi di puskesmas aman dan nyaman				
5.	Apakah anda puas dengan ruangan pelayanan terlihat rapi dan bersih				
6.	Apakah anda puas dengan Informasi yang diberikan oleh petugas puskesmas				
7.	Apakah anda merasa puas dengan perilaku perawat dalam menjawab pertanyaan yang anda ajukan				
8.	Apakah anda puas dengan Petugas memiliki pengetahuan serta kemampuan yang mencukupi dalam memberikan informasi tentang pelayanan kesehatan				
9.	Apakah anda puas dengan Petugas memberi informasi				

	secara tertulis bila pasien kurang begitu paham tentang prosedur pelayanan di puskesmas				
10.	Apakah anda puas dengan petugas bersikap ramah serta sopan dalam memberikan informasi				
11.	Apakah anda puas dengan tersedia nya informasi pelayanan dalam bentuk brosur				
12.	Apakah anda puas Petugas memberikan informasi terkait pelayanan dipuskesmas				
13.	Apakah anda puas dengan petugas memberi informasi aktivitas apa saja yang perlu di hindari berkaitan pelayanan kesehatan				

Sumber: (Sarjiyem, Sarka, & Agus, 2017)

DOKUMENTASI

