

Abstrak
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN

Skripsi, 15 Maret 2018
Egis Surahman

Hubungan Pelaksanaan Proses Pengkajian Asuhan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Jelbuk Kabupaten Jember

xvii + 91 hal + 1 bagan + 11 lampiran + 8 tabel

Abstrak

Pengkajian merupakan tahap awal dari proses asuhan keperawatan. Salah satu indikator dari pelayanan keperawatan adalah apakah pelayanan keperawatan yang diberikan tersebut memberi kepuasan kepada pasien atau tidak. Kepuasan merupakan perbandingan antara kualitas jasa pelayanan yang didapat dengan keinginan, kebutuhan dan harapan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan pelaksanaan proses pengkajian asuhan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Jelbuk Kabupaten Jember. Penelitian ini menggunakan desain *korelasional* dengan pendekatan *cross sectional*. Teknik pengambilan sampel penelitian ini menggunakan *purposive sampling* dengan sampel 83 pasien. Hasil analisis univariat menunjukkan bahwa sebagian besar pelaksanaan proses pengkajian asuhan keperawatan yaitu sejumlah 39 responden (47,0%) dan sebagian besar responden tergolong katagori puas yaitu 35 responden (42,2%). Hasil analisis bivariat didapatkan sebagian besar 31 responden tingkat kepuasan katagori cukup puas, ternyata proses pengkajian termasuk dalam katagori yang cukup baik. Hasil uji Spearman diperoleh $p\ value = 0,000$ dan *correlation coefficient* 0.864, yang artinya ada hubungan yang sangat kuat antara pelaksanaan proses pengkajian dengan kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Jelbuk Kabupaten Jember. Pelaksanaan proses pengkajian termasuk hal yang penting dalam konsep asuhan keperawatan karena data yang baik dan tepat akan mendapatkan rencana tindakan yang optimal sehingga pasien memperoleh tingkat kepuasan yang baik.

Kata kunci : Proses Pengkajian, Kepuasan, Rawat Inap
Daftar Pustaka 16 (2005-2017)

Abstract

UNIVERSITY OF MUHAMMADIYAH JEMBER
STUDY PROGRAM S1 NURSING

Thesis, 15 March 2018
Egis Surahman

Relationships Implementation Of Nursing Care Assessment Process With Patient Satisfaction Inpatient At Puskesmasjelbukjember

xvi + 79 things + 1 chart + 10 attachments + 8 tables

Abstract

Assessment is an early stage of the nursing care process. One indicator of nursing service is whether or not the nursing care provided satisfaction to the patient or not. Satisfaction is a comparison between the quality of services obtained with the wishes, needs and expectations. The purpose of this study to determine the relationship of the process of assessment of nursing care with inpatient satisfaction in Puskesmas Jelbuk Jember District. This research uses correlational design with cross sectional approach. Sampling technique of this research use purposive sampling with sample 83 patient. The result of univariate analysis showed that most of the implementation of nursing care assessment process were 39 respondents (47,0%) and most of the respondents were satisfied category that was 35 respondents (42,2%). The result of bivariate analysis found most of 31 respondents satisfaction category quite satisfied, in fact the assessment process included in category good enough. Spearman test results obtained p value = 0,000 and correlation coefficient 0.864, which means there is a very strong relationship between the implementation of the assessment process with the satisfaction of inpatients at Puskesmas Jelbuk Jember regency. Implementation of the review process includes an important aspect in the concept of nursing care because good and accurate data will get an optimal action plan so that patients get a good level of satisfaction.

Keywords: Assessment process, Satisfaction, Hospitalization
References 16 (2005-2017)

PENDAHULUAN

Kesehatan adalah salah satu hak azasi manusia sehingga kesehatan merupakan kewajiban pemerintah kepada warga negaranya terutama terhadap warga negara yang kurang memiliki akses terhadap pelayanan kesehatan yang bermutu karena pengaruh ketidakmampuan secara ekonomi. Pada tahun 2000, untuk pertama kalinya kata-kata “kesehatan” tercantum dalam UUD 1945 pada pasal 28H yang merupakan hasil amandemen tahun 2000 “setiap penduduk berhak atas pelayanan kesehatan”. Hal ini tentu saja merupakan jaminan hak-hak kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia sesuai dengan deklarasi hak azasi Manusia oleh PBB (Persatuan Bangsa – Bangsa) pada tahun 1947.

Perawat sebagai suatu profesi yang merupakan bagian dari tim kesehatan bertanggung jawab membantu klien (Haryanto, 2007). Sumbangan yang diberikan perawat adalah melalui pelaksanaan proses keperawatan. Proses keperawatan adalah kerangka berpikir yang digunakan perawat untuk melaksanakan fungsi dan tanggung jawabnya secara mandiri. Sebagai tenaga

kesehatan yang professional dalam memberikan asuhan keperawatan terhadap pasien, perawat dituntut untuk memberikan pelayanan asuhan keperawatan yang maksimal dengan tujuan untuk mempercepat proses penyembuhan (Rakhmawati, 2009).

Tahap pertama dari proses keperawatan adalah pengkajian. Fase dari pengkajian meliputi: pengumpulan data, analisis data, pengelompokan data dan dokumentasi data (Haryanto, 2008).

Salah satu indikator dari pelayanan keperawatan adalah apakah pelayanan keperawatan yang diberikan tersebut memberi kepuasan kepada pasien atau tidak. Pasien sebagai pengguna jasa pelayanan keperawatan menuntut pelayanan keperawatan yang sesuai dengan haknya, yaitu pelayanan keperawatan yang bermutu. Pasien akan mengeluh bila perilaku *caring* yang dirasakan tidak memberikan nilai kepuasan pada dirinya (Nursalam, 2013).

Kepuasan sebagai bukti fisik dari puskesmas adalah (*tangible*), kehandalan dan keakuratan dalam memberikan pelayanan kepada pasiennya (*reliability*), kualitas pelayanan yang cepat tanggap dan segera (*responsiveness*), pelayanan

dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada pasien (*assurance*), pelayanan dengan komunikasi yang baik dan perhatian pribadi serta pemahaman kebutuhan pasien (*empaty*), kesembuhan dari pasien disamping obat yang dimakan, sangat berpengaruh dari layanan kesehatan berupa keramahan dan rasa empati kepada pasien.

Puskesmas Jelbuk adalah Puskesmas Kawasan pedesaan yang terletak di daerah pedesaan dengan Masyarakat yang perekonomiannya menengah kebawah dan dengan Sumber daya manusia yang masih rendah. dari data Program promkes Puskesmas Jelbuk Masyarakat yang tidak sekolah 30%, Pendidikan SD 40%, SMP 18%, SMA 7% dan Perguruan Tinggi Kurang dari 5% (Puskesmas Jelbuk 2017).

Berdasarkan studi pendahuluan di Puskesmas Jelbuk bahwa pasien yang berkunjung di rawat inap dalam 1 tahun terakhir adalah bulan Januari 64 pasien, Bulan Februari 89 pasien, Bulan Maret 69 pasien, Bulan April 62 pasien, Bulan Mei 73 pasien, Bulan Juni 33 pasien, Bulan Juli 65 pasien, Bulan Agustus 63 pasien, Bulan September 82 pasien, Bulan Oktober 88 pasien, Bulan

November 80 pasien, Bulan Desember 63 pasien. Jumlah kunjungan tahun 2017 adalah 831 pasien. Kunjungan mengalami perubahan tiap bulannya. (Puskesmas Jelbuk, 2017).

Berdasarkan observasi dari kotak keluhan pasien awal pada bulan Januari 2018, didapatkan bahwa beberapa pasien mengatakan kalau mereka mendapatkan perawatan yang kurang baik oleh perawat, sehingga beberapa pasien tersebut mengatakan tidak mau berobat di Puskesmas Jelbuk. Pernyataan tersebut sebagai sebuah alasan sehingga perawat kurang baik dalam memberikan asuhan keperawatan. Padahal pengkajian merupakan kunci membuat keputusan klinis untuk mengetahui keadaan pasien, serta masalah pasien (Potter & Perry, 2005).

Selain itu, status pasien dijumpai hasil pendokumentasian yang bervariasi. Sebanyak 90 persen status pasien pada lembar 'pengkajian data' ditulis tetapi tidak lengkap. Data dasar (*based data*) sebagian besar hanya data demografi pasien yang ditulis, sementara data riwayat penyakit sebagian ditulis sebagian lagi tidak ditulis. Data fokus

(focus data) hanya 4 dari 10 status pasien ditulis lengkap.

Berdasarkan fenomena diatas peneliti ingin mengetahui lebih lanjut dan meneliti tentang hubungan pelaksanaan proses pengkajian asuhan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Jelbuk Kabupaten Jember

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan .menggunakan desain korelasi dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi pada penelitian ini adalah adalah pasien yang menggunakan jasa pelayanan rawat inap puskesmas Jelbuk. Jumlah populasi dalam penelitian ini sebanyak 831 pasien. Penelitian ini menggunakan *purposive sampling* dengan sampel 83 pasien

Penelitian ini menggunakan uji *spearman* (r_s) dengan nilai $\alpha = 0,05$. Jika nilai $p\ value < 0,05$ maka H_1 diterima, yang artinya adanya hubungan pelaksanaan proses pengkajian asuhan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Jelbuk Kabupaten Jember.

HASIL PENELITIAN

1. Analisis Univariat

a. Karakteristik Responden

Karakteristik yang digunakan meliputi umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan dan pekerjaan.

1) Umur Responden

Tabel 5.1
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Umur di Rawat Inap Puskesmas Jelbuk Kabupaten Jember

Umur	Frekuensi (responden)	Persentase (%)
18-34 tahun	30	36,1
35-53 tahun	32	38,6
54-68 tahun	21	25,3
Total	83	100%

Berdasarkan Tabel 5.1 diatas menunjukkan bahwa sebagian besar berumur 35-53 Tahun yaitu 32 responden (38, 6%) dan jumlah terkecil yang berusia 54-68 tahun hanya 21 responden (25,3%).

2) Jenis Kelamin

Tabel 5.2
Distribusi Frekuensi Responden
Berdasarkan Jenis Kelamin di Rawat
Inap Puskesmas Jelbuk Kabupaten
Jember.

Jenis Kelamin	Frekuensi (responden)	Persentase (%)
Laki-laki	37	44,6
Perempuan	46	55,4
Total	83	100%

Berdasarkan tabel 5.2 didapatkan bahwa responden perempuan lebih banyak yaitu sebanyak 46 responden dengan persentase (55,4%) dan pada responden laki-laki 37 responden dengan persentase (44,6 %).

3) Tingkat Pendidikan

Tabel 5.3
Distribusi Frekuensi Responden
Berdasarkan Tingkat Pendidikan di
Rawat Inap Puskesmas Jelbuk
Kabupaten Jember.

Pendidikan	Frekuensi (responden)	Persentase (%)
SD	36	43,4
SMP	11	13,3
SMA	3	3,6
P. Tinggi	3	3,6
T. Sekolah	30	36,1
Total	83	100%

Berdasarkan tabel 5.3 didapatkan bahwa sebagian besar responden berpendidikan SD sebanyak 36 responden (43,4%) dan terkecil dengan

responden tidak sekolah yaitu 30 responden (36,1%).

4) Pekerjaan

Tabel 5.4
Distribusi Frekuensi Responden
Berdasarkan Pekerjaan di Rawat Inap
Puskesmas Jelbuk Kabupaten Jember

Pekerjaan	Frekuensi (responden)	Persentase (%)
Buruh	19	22,9
Petani	24	28,9
P. Sipil	5	6,0
Wiraswasta	12	14,5
T. bekerja	23	27,7
Total	83	100%

Berdasarkan tabel 5.4 didapatkan bahwa sebagian besar responden bekerja sebagai petani yaitu 24 responden (28,9%) dan yang terkecil yaitu 5 responden (6,0%) dengan pekerjaan sebagai pegawai sipil.

2. Analisis Bivariat

a. Proses pengkajian

Tabel 5.5
Distribusi Frekuensi Responden
Berdasarkan Pelaksanaan Proses
Pengkajian Asuhan keperawatan di
Rawat Inap Puskesmas Jelbuk
Kabupaten Jember.

Proses pengkajian	Frekuensi (responden)	Persentase (%)
Baik	39	47
Cukup	38	45,8
Kurang	6	7,2
Total	83	100%

Berdasarkan tabel 5.6 didapatkan bahwa sebagian besar responden tergolong katagori puas yaitu 35 responden (42,2%).

b. Kepuasan pasien

Tabel 5.6
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan kepuasan pasien di Rawat Inap Puskesmas Jelbuk Kabupaten Jember.

Tingkat Kepuasan	Frekuensi (responden)	Persentase (%)
Sangat puas	11	13,3

puas	35	42,2
C. puas	31	37,3
T. puas	6	7,2
Total	83	100%

Berdasarkan tabel 5.6 didapatkan bahwa sebagian besar responden tergolong katagori puas yaitu 35 responden (42,2%).

c. Hubungan Pelaksanaan Proses Pengkajian Asuhan Keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Jelbuk Kabupaten Jember.

Tabel 5.7
Hubungan Pelaksanaan Proses Pengkajian Asuhan Keperawatan dengan kepuasan pasien di Rawat Inap Puskesmas Jelbuk Kabupaten Jember

Pengkajian	kepuasan				Total
	Sangat puas	puas	Cukup puas	Tidak puas	
Baik	11 28,2%	28 71,8%	0 0%	0 0%	39 100%
cukup	0 0%	7 18,4%	31 81,6%	0 0%	38 100%
Kurang	0 0%	0 0%	0 0%	6 100%	6 100%
Total	11 13,3%	35 42,2%	31 37,3	6 7,2%	83 100%

Berdasarkan tabel 5.7 menunjukkan bahwa ada 11 responden yang tingkat kepuasan katagori sangat puas, ternyata dalam pelaksanaan proses pengkajian asuhan keperawatan termasuk dalam katagori yang baik, 28 responden yang tingkat kepuasan katagori puas, ternyata dalam pelaksanaan proses pengkajian asuhan keperawatan termasuk dalam katagori yang baik, 31 responden yang tingkat kepuasan katagori cukup puas, ternyata dalam proses pengkajian asuhan keperawatan termasuk dalam katagori yang cukup baik, sedangkan 6 responden yang tergolong memilikitingkat kepuasan katagori tidak puas, ternyata dalam pelaksanaan proses pengkajian asuhan keperawatan termasuk dalam katagori yang tidak baik.

Hal ini dipertegas dengan uji korelasi *Spearman* r_s menunjukkan bahwa hasil *p-value* adalah 0,000, nilai ini lebih kecil dari *level of significance* yang ditetapkan dalam penelitian yaitu ($\alpha = 0,05$) yang artinya H_1 diterima yang berarti ada hubungan yang sangat kuat antara pelaksanaan proses pengkajian asuhan dengan kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Jelbuk Kecamatan

Kabupaten Jember (*p-value*= 0,000; $\alpha= 0,05$; $r= 0,864$).

Koefisien korelasi sebesar 0,864 tersebut menunjukkan bahwa korelasi bersifat positif artinya kedua variabel mempunyai hubungan searah. Jika nilai variabel proses pengkajian asuhan keperawatan tinggi, maka nilai variabel tingkat kepuasan akan tinggi pula. Kesimpulannya adalah semakin baik proses pengkajian asuhan keperawatan maka tingkat kepuasan akan semakin baik (sangat puas), karena interval koefisien tersebut diantara 0,80 –1,000. Jadi terdapat hubungan yang sangat kuat antara pelaksanaan proses pengkajian asuhan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Jelbuk Kabupaten Jember.

PEMBAHASAN

a. Pelaksanaan proses asuhan keperawatan

Berdasarkan hasil analisis dari penelitian ini, pasien rawat inap di Puskesmas Jelbuk Kabupaten Jember sebagian besar pelaksanaan proses pengkajian asuhan keperawatan yaitu sejumlah 39 responden (47,0%) memiliki katagori yang baik dan yang

terkecil yaitu 6 responden (7,2%) memiliki katagori yang kurang baik.

Pengkajian merupakan tahap awal dari proses keperawatan. Semua data dikumpulkan secara sistematis guna menentukan status kesehatan klien saat ini. pengkajian harus dilakukan secara komprehensif terkait dengan aspek biologis, psikologis, social maupun spiritual klien (Asmadi, 2008).

Menurut peneliti bahwa pelaksanaan proses pengkajian asuhan keperawatan sangat berpengaruh terhadap rencana tindakan yang akan dilakukan kepada pasien. Pada penelitian ini terdapat 39 responden yang memiliki katagori baik dan 38 responden memiliki katagori cukup. Dari ketiga katagori, secara menyeluruh dipengaruhi oleh faktor pendidikan responden.

Pendidikan yang semakin tinggi akan membuat interaksi/komunikasi dan daya tangkap dari pertanyaan yang diajukan oleh peneliti dapat diterima dengan baik atau responden memahami isi dari pertanyaan. Penyebab dari 6 responden yang memiliki katagori yang kurang disebabkan karena komunikasi yang kurang efektif dan juga karena

keterbatasan pengetahuan dan faktor usia klien

pengkajian data yang dikaji dari secara keseluruhan belum sesuai dengan format pengkajian, hal ini terjadi karena kurang telitnya perawat dalam menggali data dari pasien. Masalah masalah yang didapatkan antara lain sebagian besar responden tidak dilakukan Pengkajian tentang perawatan diri dan masalah kulit, hambatan beribadah, dan masalah sosial yang dialami pasien. Pengkajian yang baik adalah pengkajian yang dilakukan sesuai dengan SOP sehingga rencana tindakan selanjutnya berjalan dengan baik dan berhasil dan pasien kesehatan pasien terjamin

pengkajian yang tidak lengkap akan memberikan kerugian bagi klien karena informasi penting terkait perawatan dan kondisi kesehatannya terabaikan. Menurut Braaf, Manias dan Riley (2011) menjelaskan bahwa pengkajian yang tidak efisien dan tidak efektif akibat dari kualitas dan keakuratannya kurang memadai menyebabkan terjadinya kesalahan komunikasi antara perawat dengan pasien.

b. Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil analisis dari penelitian ini yang dilakukan di rawat inap Puskesmas Jelbuk Kabupaten Jember didapatkan bahwa sebagian besar responden tergolong kategori puas yaitu 35 responden (42,2%) dan 6 responden (7,2%) tergolong kategori tidak puas.

Kepuasan adalah perasaan seseorang kesenangan atau kekecewaan yang dihasilkan dari membandingkan pelayanan produk yang dirasakan kinerja (atau hasil) dengan yang diharapkan. Jika kinerja jauh dari harapan maka pelanggan merasa tidak puas dan juga sebaliknya jika kinerja bagus maka pelanggan merasa puas atau sangat puas (Kotler & Keller, 2016).

Menurut peneliti bahwa dalam penelitian ini kepuasan pasien rawat inap sebagian besar kategori puas dan hanya 6 orang yang memiliki kategori tidak puas. Secara umum dari 5 komponen kepuasan yang dinilai paling rendah tingkat kepuasan adalah bagian komponen empati. Kepuasan yang dinilai paling tinggi tingkat kepuasan adalah bagian

komponen penghargaan. Hal ini dapat dipengaruhi karena faktor pendidikan. Sebagian besar responden berpendidikan SD.

Dilihat pendidikan yang pendidikan, responden yang berpendidikan SD sebanyak 36 orang rata-rata tingkat kepuasan kategori puas, dan 12 kategori cukup puas, sedangkan yang tidak sekolah dari total 30 responden, rata-rata memiliki tingkatan cukup puas dan yang tidak puas sebanyak 6 orang. Dari data di atas terbukti bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang maka akan semakin baik tingkat kepuasan klien. Peneliti menyimpulkan bahwa tinggi pendidikan seseorang, maka ia akan semakin memanfaatkan layanan kesehatan dan tidak sekolah.

Menurut Anderson dalam Hutabarat, 2013 terdapat hubungan yang negatif antara pendidikan dengan kepuasan. Semakin tinggi pendidikan seseorang maka ia akan semakin memanfaatkan layanan keperawatan. Sehingga pada orang yang berpendidikan tinggi akan terus lebih kritis dalam menerima layanan yang tidak sesuai harapannya.

pengkajian asuhan keperawatan yang baik akan dapat meningkatkan mutu pelayanan keperawatan yang diberikan, sedangkan dengan mutu pelayanan keperawatan yang baik maka akan mudah untuk menciptakan kepuasan pasien.

c. Analisis Pelaksanaan Proses Pengkajian Asuhan Keperawatan dengan Kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Jelbuk Kabupaten Jember

Berdasarkan hasil analisis dari penelitian ini, pasien di Puskesmas Jelbuk Kabupaten Jember sebagian besar pelaksanaan proses pengkajian asuhan keperawatan yaitu sejumlah 39 responden (47,0%) memiliki katagori yang baik dan yang terkecil yaitu 6 responden (7,2%) memiliki katagori yang kurang baik. Sedangkan kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Jelbuk Kabupaten Jember bahwa sebagian besar responden tergolong katagori puas yaitu 35 responden (42,2%) dan 6 responden (7,2%) tergolong katagori tidak puas.

Berdasarkan analisis bivariat diperoleh tabulasi silang antara variabel antara pelaksanaan proses

pengkajian asuhan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Jelbuk Kabupaten Jember bahwa ada 11 responden yang tingkat kepuasan katagori sangat puas, ternyata dalam pelaksanaan proses pengkajian asuhan keperawatan termasuk dalam katagori yang baik, 28 responden yang tingkat kepuasan katagori puas, ternyata dalam pelaksanaan proses pengkajian asuhan keperawatan termasuk dalam katagori yang baik, 31 responden yang tingkat kepuasan katagori cukup puas, ternyata dalam proses pengkajian asuhan keperawatan termasuk dalam katagori yang cukup baik, sedangkan 6 responden yang tergolong memiliki tingkat kepuasan katagori tidak puas, ternyata dalam pelaksanaan proses pengkajian asuhan keperawatan termasuk dalam katagori yang tidak baik.

Berdasarkan uji *spearman r_s* dengan menggunakan SPSS menunjukkan hasil uji statistik pada penelitian ini diperoleh nilai *p value* < 0.05 sehingga secara parsial ada hubungan antara pelaksanaan proses pengkajian asuhan keperawatan

dengan kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Jelbuk Kabupaten Jember. Hal ini dipertegas dengan uji korelasi *Spearman r_s*, menunjukkan bahwa hasil *p-value* adalah 0,000, nilai ini lebih kecil dari *level of significance* yang ditetapkan dalam penelitian yaitu ($\alpha = 0,05$).

Penelitian ini juga menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif. Hal ini dibuktikan dengan interpretasi nilai korelasi koefisien sebesar 0,864 dan nilai tersebut berada pada interval koefisien diantara 0,80–1,000 dan nilai tersebut diinterpretasikan memiliki hubungan yang sangat kuat. yang artinya H1 diterima yang berarti ada hubungan yang sangat kuat antara pelaksanaan proses pengkajian asuhan dengan kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Jelbuk Kecamatan Kabupaten Jember, sehingga semakin baik pelaksanaan proses pengkajian asuhan maka kepuasan pasien rawat inap akan semakin sangat puas.

Salah satu indikasi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang ada adalah kepuasan terhadap pelaksanaan proses asuhan

keperawatan khususnya dalam proses pengkajian, dikarenakan pada tahapan ini sangat menentukan pada tingkat kesembuhan pasien yang dirawat. Dalam penelitian ini pasien merasa puas dengan proses pelaksanaan pengkajian yang dilakukan perawat di rawat inap Puskesmas Jelbuk kabupaten Jember dan hal ini sesuai dengan teori bahwa pasien akan merasa puas jika pelayanan yang diterima minimal sama atau lebih dari yang diharapkan

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat diambil kesimpulan sebagaimana berikut ini:

1. Sebagian besar pelaksanaan proses pengkajian asuhan keperawatan di rawat inap Puskesmas Jelbuk Kabupaten Jember memiliki katagori yang baik .
2. Sebagian besar tingkat kepuasan pasien di rawat inap Puskesmas Jelbuk Kabupaten Jember tergolong dalam katagori puas.
3. Ada hubungan yang sangat kuat antara pelaksanaan proses pengkajian asuhan keperawatan dengan kepuasan

pasien rawat inap di Puskesmas Jelbuk Kabupaten Jember.

SARAN

1. Untuk Puskesmas Jelbuk

Berdasarkan kesimpulan penelitian ini, maka saran untuk Puskesmas Jelbuk perlu mempertahankan kepuasan pasien terhadap pelayanan dimensi *assurance*, *tangibles*, *reliability*, dan *responsiveness*. Selain itu Pihak puskesmas diharapkan agar menindaklanjuti kepuasan pasien terhadap pelayanan dimensi *emphaty* sehingga kepuasan pasien akan optimal. Selain itu Pihak Puskesmas memberikan arahan kepada perawat jaga untuk memperhatikan budaya dan bahasa responden.

2. Untuk rawat inap Puskesmas Jelbuk

Rawat inap Puskesmas Kecamatan Jelbuk Kabupaten Jember hendaknya lebih memperhatikan masalah empati terhadap pengunjung karena dengan rasa empati yang baik akan dapat memberikan rasa rasa kepercayaan bagi pasien. Selain itu pelayanan di rawat inap Puskesmas Jelbuk dapat lebih memperhatikan faktor yang dapat meningkatkan dan menurunkan

kepuasan pasien dalam katagori komponen empati perawat dengan cara membuat jadwal jaga yang didalamnya terdapat perawat yang mengerti bahasa sehari-hari yang digunakan pasien di wilayah puskesmas jelbuk.

3. Untuk Institusi Pendidikan

Diharapkan pada mahasiswa setelah membaca skripsi ini dapat berfikir lebih kritis dan dapat mengambil manfaat sebagai penambah wawasan ilmu pengetahuan dalam bidang kesehatan khususnya dalam pelaksanaan proses pengkajian asuhan keperawatan sehingga pihak institusi kesehatan akan meluluskan perawat yang terampil, kompeten serta dapat terjun dimasyarakat sebagai perawat yang profesional.

4. Untuk Peneliti Selanjutnya

Pada penelitian ini tidak dibahas mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan proses pengkajian asuhan keperawatan dengan kepuasan pasien dan pengaruh kepuasan terhadap loyalitas berkunjung ulang di puskesmas Jelbuk, untuk itu diharapkan adanya penelitian tindak lanjut.

DAFTAR PUSTAKA

- Agung dan Wijaya .(2013). *Hubungan Antara Dokumentasi Keperawatan Dengan Kepuasan Pasiin Di Instalasi Rawat Inap RSUD Dr. Wahidin Sudiro Husodo Mojokerto tahun 2012*. Jombang . STIKES Insan Cendekia Medika
- Asmadi. (2008). *Konsep Dasar Keperawatan*. Jakarta. EGC
- Arikunto. 2010. *Prosedur Peneltian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta Rineka medika
- Dinkes RI, Permenkes RI No. 75 tahun 2014. *Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*. Jakarta : Depkes RI. 2008
- Dinkes RI. Permenkes No 46 tahun 2015. *Tentang Standar Akreditasi Puskesmas* Jakarta : Depkes RI. 2008
- Delima. 2012. *Hubungan Motivasi Internal Dan Eksternal Perawat Pelaksana Dengan Pendokumentasian Asuhan Keperawatan di RSUD Achmad Mochtar Bukittinggi* . (Tesis Universitas Andalas).
- Haryanto. 2007. *Konsep Dasar Keperawatan dengan Pemetaan Konsep*. Jakarta: Salemba Medica.
- Neolaka. 2014. *Metode Penelitan dan Statistik*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Notoatmodjo. 2010. *Metodologi Penelitian Ilmu Kesehatan*. Jakarta : Salemba Medika.
- Nursalam. 2013. [Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan](#). Jakarta : Salemba Medika.
- Nursalam. 2013. *Managemen keperawatan*. Jakarta : Salemba medika.
- Puskesmas Jelbuk. 2017. *Data Kunjungan Pasien Rawat Inap Tahun 2017*.
- Potter & perry. 2012. *Buku ajar Fundamental keperawtan: konsep proses dan praktik (Vol 1 edisi 4)*. Jakarta : ECG.
- Rachmawati. 2009. *Pengawasan dan pengendalian dalam pelayanan dalam pelayanan keperawatan (supervisi, managemen mutu dan resiko)*. *Jurnal Keperawatan*. Diakses tanggal 12 Januari 2017.
- Suarli & Bahtiar. 2012. *Managemen Keperawatan Dengan Pendekatan Praktik*. Jakarta : Erlangga.
- Setiadi. 2008. *Konsep dan penulisan Riset Keperawatan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.