



JURNAL ILMIAH

HUBUNGAN PELAYANAN PERAWAT (BERDASARKAN PENDEKATAN *TEN CARATIVE FACTORS* DARI WATSON'S) DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS SILO KABUPATEN JEMBER

Oleh :
Bagus Zulfana Aditya Arveo
15.1101.1024

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2021**

JURNAL ILMIAH

HUBUNGAN PELAYANAN PERAWAT (BERDASARKAN PENDEKATAN *TEN CARATIVE FACTORS* DARI WATSON'S) DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS SILO KABUPATEN JEMBER

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Keperawatan

Oleh :

Bagus Zulfana Aditya Arveo
15.1101.1024

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2021**

PERNYATAAN PERSETUJUAN

HUBUNGAN PELAYANAN PERAWAT (BERDASARKAN PENDEKATAN *TEN CARATIVE FACTORS* DARI WATSON'S) DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS SILO KABUPATEN JEMBER

Oleh :

Bagus Zulfana Aditya Arveo
15.1101.1024

Jurnal Ilmiah ini telah diperiksa oleh pembimbing dan telah disetujui untuk dipublikasikan pada Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember

Jember, 26 Juli 2021

Pembimbing I

Asmuji, S.KM., M.Kep.
NIP. 19720615 200501 1004

Pembimbing II

Ns. Cahya Tribagus Hidayat, S.Kep., M.Kes.
NPK. 19860517 1150 3614

HUBUNGAN PELAYANAN PERAWAT (BERDASARKAN PENDEKATAN *TEN CARATIVE FACTORS* DARI WATSON'S) DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS SILO KABUPATEN JEMBER

Bagus Zulfana Aditya Arveo¹, Asmuji², Cahya Tribagus Hidayat³
Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Jember

1. Mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Muhammadiyah Jember
2. Dosen Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember
3. Dosen Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember

Abstrak

Salah satu indikator kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit adalah pelayanan keperawatan. Kualitas pelayanan keperawatan yang diberikan oleh perawat menjadi tolok ukur mutu pelayanan kesehatan suatu sarana pelayanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan pelayanan perawat dengan tingkat kepuasan Pasien di Puskesmas Silo Kabupaten Jember. Metode penelitian menggunakan korelasional dengan pendekatan *cross sectional*. Sample sebanyak 71 responden menggunakan metode *Quota sampling* dengan teknik analisis data menggunakan *Spearman Rho*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan sebagian besar berada pada kategori cukup yaitu sebanyak 64 responden (90,1%) dengan tingkat kepuasan sebagian besar berada pada kategori cukup yaitu sebanyak 61 orang (85,9%). Hasil analisis statistik menunjukkan bahwa pelayanan perawat (berdasarkan pendekatan *Ten Carative Factors* dari Watson's) berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Silo Kabupaten Jember ($p \text{ value} = 0,000$; $r = 0,598$). Perlu mengadakan dan meningkatkan pelatihan bagi perawat sebagai upaya untuk meningkatkan kemampuan, keterampilan dan pengetahuan petugasnya yang akan berdampak pada peningkatan mutu pelayanan kesehatan

Kata kunci : Pelayanan Perawat, *Ten Carative Factors*, Tingkat Kepuasan, Pasien
Daftar Pustaka : 28 (2010-2020)

Abstract

One indicator of the quality of health services in hospitals is nursing services. The quality of nursing services provided by nurses is a benchmark for the quality of health services in a health service facility. This study aims to determine the relationship between nurse services and patient satisfaction levels at the Silo Public Health Center, Jember Regency. The research method uses correlation with a cross sectional approach. A sample of 71 respondents used the Quota sampling method with data analysis techniques using Spearman Rho. The results showed that the service quality was mostly in the sufficient category as many as 64 respondents (90.1%) with the satisfaction level mostly in the sufficient category as many as 61 people (85.9%). The results of statistical analysis showed that nurse services (based on the Ten Carative Factors approach from Watson's) were related to the level of patient satisfaction at the Silo Health Center, Jember Regency ($p \text{ value} = 0.000$; $r = 0.598$). It is necessary to conduct and improve training for nurses as an effort to improve the abilities, skills and knowledge of their officers which will have an impact on improving the quality of health services.

Key Words : Nurse Services, Ten Carative Factors, Satisfaction Level, Patients
Bibliography : 28 (2010-2020)

PENDAHULUAN

Undang – undang Nomor 38 Tahun 2014 tentang Keperawatan menyebutkan bahwa keperawatan merupakan serangkaian kegiatan pemberian asuhan kepada individu, keluarga, kelompok, atau masyarakat, baik dalam keadaan sakit maupun sehat yang dilaksanakan oleh perawat, sedangkan perawat sendiri adalah seseorang yang telah lulus pendidikan tinggi keperawatan baik didalam maupun di luar negeri yang diakui Pemerintah sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang- undangan. Praktik keperawatan harus didasarkan pada kode etik, standar pelayanan, standar profesi, dan standar prosedur operasional

Ketenagaan keperawatan yang mendominasi jumlah tenaga kesehatan di pelayanan kesehatan, tentunya diharapkan mampu memberikan pelayanan keperawatan yang berkualitas. Karena, salah satu indikator kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit adalah pelayanan keperawatan. Keberhasilan pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh partisipasi perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan yang berkualitas pada pasien dengan demikian, kualitas pelayanan keperawatan yang diberikan oleh perawat menjadi tolok ukur mutu pelayanan kesehatan suatu sarana pelayanan kesehatan (Potter dan Perry, 2010)

Pelayanan keperawatan yang berkualitas dapat diwujudkan melalui pemberian asuhan keperawatan yang didasari oleh perilaku caring Perawat. Sebab, perilaku caring yang ditampilkan oleh seorang perawat dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Salah satu indikator klinik mutu pelayanan keperawatan adalah kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan (Direktorat Bina Pelayanan Keperawatan Depkes RI, 2008).

Kepuasan pasien adalah indikator pertama dari mutu pelayanan. Kepuasan pasien yang rendah berdampak terhadap

jumlah kunjungan di fasilitas kesehatan, sedangkan sikap perawat terhadap pasien juga akan berdampak terhadap kepuasan pasien, dimana kebutuhan pasien dari waktu ke waktu akan meningkat, begitu pula tuntutan nya akan mutu pelayanan yang diberikan (Heriandi, 2007 dalam Yanti, 2013).

Peraturan Kementrian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95% (Kemenkes, 2016). Menurut WHO untuk kepuasan pasien yaitu diatas 98 %, namun di Indonesia tingkat kepuasan pasien masih mencapai 42,8%, di Jawa Timur angka kepuasan pasien mencapai 72%, Menurut Desimawati 2013 Tingkat kepuasan pasien di Jember 22,7% Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa angka kepuasaan pasien masih tergolong rendah, sehingga kepuasaan pasien menjadi permasalahan bagi fasilitas pelayanan kesehatan (Desimawati, 2013). Studi pendahuluan yang dilaksanakan di Puskesmas Silo menunjukkan bahwa selama periode Januari – Agustus 2019 terdapat 1031 pasien dan terdapat 26 pasien (2,52%) tidak puas dengan pelayanan serta 64 pasien (6,20%) kurang puas dengan pelayanan Puskesmas.

Hasil penelitian Lizarni (2000) dalam Pangestu (2013), tingkat kepuasan terhadap pelayanan kesehatan bersifat subjektif individual yang dipengaruhi oleh banyak faktor diantaranya adalah pemberi jasa (*provider*) dan konsumen, seperti kedudukan sosial, tingkat ekonomi, ketersediaan jaminan pembiayaan, latar belakang pendidikan, latar belakang budaya, jenis kelamin, jenis pekerjaan dan umur.

Pelayanan yang ada di puskesmas meliputi pelayanan Poli Umum, Poli Gigi, KIA (Kesehatan Ibu dan Anak) dan rawat inap pada Puskesmas dengan tempat perawatan (Susetyo, 2008). Menurut Parasuraman (1990) dalam Susetyo (2008)

baik buruknya kualitas pelayanan dapat disebabkan oleh kesenjangan (*gap*) yang dapat mengakibatkan kegagalan penyampaian jasa layanan yang dikenal dengan model *Servqual* (*service quality*), model ini dapat menganalisis *gap* antara dua variabel pokok, yakni jasa yang diharapkan dan jasa yang dipersepsikan. Model *servqual* dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan serta *gap* antara keduanya pada lima dimensi utama kualitas jasa yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Apabila semua *gap* tersebut dapat dihilangkan oleh setiap pemberi pelayanan, maka akan tercapai pelayanan yang berkualitas sehingga memberikan kepuasan konsumen.

The American Association Colleges of Nursing mengidentifikasi nilai-nilai fundamental dalam praktek keperawatan profesional atau kehidupan profesional seorang perawat bahwa seorang perawat harus memberikan kepuasan terhadap pasien dalam pelayanan kesehatannya dengan menghargai pasien, menunjukkan kreativitas perawat dengan keahlian dan ketrampilan yang sangat mumpuni, imajinatif, sensitivitas, dan kepedulian terhadap kesehatan pasien yang dirawatnya. Perawat menghargai martabat manusia dan keunikan individu yang dirawatnya yang ditunjukkan dengan sikap empati dengan menunjukkan kebaikan serta pertimbangan matang dalam mengambil tindakan keperawatan, dan penghargaan setinggi-tingginya terhadap kepercayaan pasien dan masyarakat luas. Seorang perawat selalu mengutamakan kepentingan pasien di atas kepentingan pribadinya dan berusaha peduli bagi kesejahteraan orang lain. Seorang perawat memiliki hak atau status yang sama dengan tenaga medis lain. Persamaan itu terletak dalam statusnya sebagai pelayan kesehatan bagi masyarakat, meskipun keahlian dan kompetensinya jelas tidak sama. Seorang perawat memiliki kebebasan untuk berpendapat dan bekerja yang tentunya tidak bertentangan dengan prinsip-prinsip dan kode etik keperawatan. Perawat berlaku adil dalam memberikan asuhan keperawatan tanpa melihat strata sosial, suku, ras, agama dan

perbedaan lainnya. Perawat selalu menjunjung tinggi nilai-nilai kebenaran dalam menyampaikan pesan kepada pasien maupun melakukan tindakan keperawatan terhadap pasien yang ditunjukkan dengan sikap bertanggung gugat, jujur (Utami, 2016)

Perilaku *caring* yang baik akan mendukung terciptanya pelayanan keperawatan yang sesuai dengan harapan pasien. Pasien yang menerima pelayanan tenaga kesehatan dengan keterampilan sempurna, namun tidak disertai dengan sikap emosi yang baik dalam pelayanannya, maka pelayanan tersebut dinilai pasien sebagai pelayanan yang tidak adekuat. Selain itu, Kernbach dan Schutte (2005) dalam Kozier (2016) juga menyebutkan bahwa kecerdasan emosional yang baik, yang ditunjukkan oleh pemberi pelayanan kesehatan, mampu meningkatkan laporan tingkat kepuasan pasien dalam berhubungan dengan petugas kesehatan. Oleh karena itu, perawat perlu menginternalisasikan sikap *caring* yang baik dalam setiap pelayanan yang diberikan kepada pasien. Hal ini sesuai pernyataan McQueen (2004) bahwa perawat perlu memiliki kemampuan *caring* untuk memenuhi kebutuhan perawatan pasien dan untuk melakukan negosiasi kooperatif dengan tim kesehatan lain (Kozier, 2016)

Menurut Purnomo (2004) dalam Yanti (2013) Bila kualitas fasilitas pelayanan kesehatan tidak senantiasa dipelihara dan ditingkatkan, besar kemungkinan jumlah pasien akan menyusut. Faktor kepuasan pasien terhadap fasilitas pelayanan kesehatan akan mempengaruhi jumlah kunjungan. Apabila pasien tidak puas (misal menggunakan tempat tidur yang tidak nyaman, ruang perawatan kurang memadai, "provider" kurang ramah, keterampilannya juga kurang), akan membuat pasien kecewa. Purnomo (2004) dalam Yanti (2013) menjelaskan bahwa dengan dilakukannya pengukuran tingkat kepuasan pasien pada pelayanan akan tersedia umpan balik yang segera, berarti, dan objektif. Berdasarkan hal tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai hubungan

pelayanan perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Silo Kabupaten Jember

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain korelasional dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel pada penelitian adalah pasien rawat inap Puskesmas Silo Kabupaten Jember sebanyak 71 Responden. Teknik *sampling* yang digunakan adalah *Quota sampling*. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner berupa pengetahuan dan instrument *Watson's Ten Carative Factors* dan kuesioner *servqual*. Analisis data yang digunakan untuk menguji hipotesis menggunakan *Spearman Rho* pada taraf signifikansi α (0,05).

HASIL PENELITIAN

Data Umum

1. Tabel 5.1 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Usia Pasien di Puskesmas Silo Kabupaten Jember Tahun 2021 (n=71)

Usia (tahun)	Frekuensi	Persentase (%)
18-25	2	2,8
26-35	17	23,9
36-45	45	63,4
46-55	1	1,4
>56	6	8,5
Total	71	100

2. Tabel 5.2 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Tingkat Pendidikan Pasien di Puskesmas Silo Kabupaten Jember Tahun 2021 (n=71)

Tingkat Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
SD	13	18,3
SMP	49	69
SMA	7	9,9
Sarjana/ Diploma	2	2,8
Total	71	100

3. Tabel 5.3 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin Pasien di Puskesmas Silo Kabupaten Jember Tahun 2021 (n=71)

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki- laki	31	43,7
Perempuan	40	56,3
Total	71	100

4. Tabel 5.4 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Riwayat Perawatan Sebelumnya di Puskesmas Silo Kabupaten Jember Tahun 2021 (n=71)

Riwayat Perawatan Sebelumnya	Frekuensi	Persentase (%)
Pernah	59	83,1
Tidak Pernah	12	16,9
Total	71	100

5. Tabel 5.5 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Rekomendasi Keluarga pada Pasien di Puskesmas Silo Kabupaten Jember Tahun 2021 (n=71)

Rekomendasi Keluarga	Frekuensi	Persentase (%)
Ya	51	71,8
Tidak	20	28,2
Total	71	100

6. Tabel 5.6 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Penanggung Biaya Pasien di Puskesmas Silo Kabupaten Jember Tahun 2021 (n=71)

Rekomendasi Keluarga	Frekuensi	Persentase (%)
Umum	3	4,2
JKN	68	95,8
Asuransi Swasta	0	0
Total	71	100

Data Khusus

1. Tabel 5.7 Distribusi Frekuensi Kualitas Layanan Keperawatan di Puskesmas Silo Kabupaten Jember Tahun 2021 (n=71)

Kualitas Layanan Keperawatan	Frekuensi	Persentase
Baik	3	4,2
Cukup	64	90,1
Kurang	4	5,6
Total	71	100

2. Tabel 5.8 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Silo Kabupaten Jember Tahun 2021 (n=71)

Tingkat Kepuasan Pasien	Frekuensi	Persentase
Puas	4	5,6
Cukup Puas	61	85,9
Tidak Puas	6	8,5
Total	71	100

3. Tabel 5.9 Tabulasi Silang hubungan pelayanan perawat (berdasarkan pendekatan *Ten Carative Factors* dari Watson's) dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Silo Kabupaten Jember Tahun 2021 (n=71)

Kualitas Layanan Keperawatan	Tingkat Kepuasan Pasien							
	Puas		Cukup		Tidak		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Kurang	0	0	1	33,3	2	66,7	3	100
Cukup	3	4,7	59	92,2	2	3,1	64	100
Baik	3	75	1	25	0	0	4	100
Jumlah	6	100	61	100	4	100	71	100
<i>p value</i>	0,000							
<i>r</i>	0,597							

Berdasarkan tabel 5.9 diketahui bahwa pada kualitas layanan keperawatan yang kurang menunjukkan bahwa 1 orang (33,3%) menyatakan cukup puas dan 2 orang (66,7%) menyatakan tidak puas. Pada kualitas layanan cukup menunjukkan bahwa 3 orang (4,7%) menyatakan puas, dan 59 orang (92,2%) menyatakan cukup puas, sedangkan 2 orang (3,1%) menyatakan tidak puas. Pada kualitas layanan baik menunjukkan bahwa 3 orang (75%) menyatakan puas dan 1 orang (25%) menyatakan cukup puas.

Hasil analisis statistik menunjukkan bahwa nilai *p value* = 0,000. Hasil analisis pada penelitian ini menunjukkan bahwa nilai

signifikansi $< 0,05$ dengan demikian H_1 diterima yang berarti ada hubungan pelayanan perawat (berdasarkan pendekatan *Ten Carative Factors* dari Watson's) dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Silo Kabupaten Jember. Nilai koefisien korelasi (r) sebesar 0,597 yang dapat diartikan bahwa ada hubungan positif dengan tingkat korelasi sedang antara hubungan pelayanan perawat (berdasarkan pendekatan *Ten Carative Factors* dari Watson's) dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Silo Kabupaten Jember dimana pada penelitian ini pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen sebesar 59,7% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Hasil penelitian ini menunjukkan adanya hubungan positif ($r = 0,597$) hal tersebut dapat diasumsikan kedua variable yaitu variable independent dan dependen berjalan secara paralel atau searah yang artinya apabila pelayanan perawat baik maka akan diikuti dengan peningkatan tingkat kepuasan pasien.

PEMBAHASAN

1. Pelayanan Perawat Menggunakan Pendekatan *Ten Carative Factors* Dari Watson's di Puskesmas Silo Kabupaten Jember

Hasil penelitian menemukan bahwa kualitas layanan keperawatan di Puskesmas Silo Kabupaten Jember Tahun 2021 sebagian besar mengungkapkan kualitas cukup yaitu sebanyak 64 orang (90,1%).

Kozier & Barbara (2017) menjelaskan bahwa pelayanan keperawatan memiliki sifat hakiki berupa asuhan yang humanistik (*humanistic caring*), pemeliharaan/ pengasuhan (*nurturing*), memberikan kenyamanan (*comforting*), dan dukungan (*supporting*). Keperawatan juga memiliki karakteristik profesionalisme yang mencakup pendidikan, kode etik, penguasaan ketrampilan/ keahlian (*mastery of a craft*), keanggotaan dalam organisasi profesi dan

akuntabilitas tindakan (*accountability for action*).

Mengutip pendapat Nursalam (2017) bahwa pasien sebagai pengguna jasa pelayanan keperawatan menuntut pelayanan keperawatan yang sesuai dengan haknya, yakni pelayanan keperawatan yang bermutu dan paripurna. Pasien akan mengeluh bila perilaku caring yang dirasakan tidak memberikan nilai kepuasan bagi dirinya. Kualitas rumah sakit sebagai institusi yang menghasilkan produk teknologi jasa kesehatan sudah tentu tergantung juga pada kualitas pelayanan medis dan pelayanan keperawatan yang diberikan kepada pasien. Melihat fenomena di atas, pelayanan keperawatan yang memiliki kontribusi sangat besar terhadap citra sebuah rumah sakit dipandang perlu untuk melakukan evaluasi atas pelayanan yang telah diberikan. Strategi untuk kegiatan jaminan mutu antara lain dengan baku mutu (*benchmarking*) dan manajemen kualitas total (*total quality management*).

Pasien sebagai pengguna jasa pelayanan kesehatan termasuk pelayanan keperawatan saat ini semakin menyadari hak-haknya sehingga keluhan, harapan, laporan, bahkan tuntutan ke pengadilan menjadi suatu bagian upaya mempertahankan hak-haknya. Sebagai profesi yang memiliki intensitas tertinggi dalam interaksinya dengan pasien, berbagai respon atau tanggapan pasien terhadap pelayanan yang diberikan perawat akan diterima oleh perawat dalam menjalankan peranannya baik respon yang bersifat positif maupun negatif. Seorang perawat yang memiliki kepekaan (*sensitivitas*) dalam perasaannya, maka ia akan lebih peka terhadap kebutuhan orang lain. Perawat yang mampu sensitif dengan perasaannya, maka ia akan mampu bersikap wajar pada orang lain. Beberapa pasien menyatakan perawat yang dapat menyatu dengan pasien, salah satunya, diwujudkan dengan menunjukkan rasa tertarik dengan apa yang dirasakan pasien. Sehingga, individu perlu mendengar secara

aktif dan terbuka dengan masukan orang lain dan menyampaikan aspek diri kepada orang lain sehingga individu dapat mencapai kesehatan personaliti atau kepribadian yang sehat.

Selain hal tersebut cukup beralasan bagi pasien memilih Puskesmas Silo sebagai pilihan perawatan dalam upaya kesehatan hal ini didasarkan bahwa Puskesmas Silo menerima pembiayaan dari Jaminan Kesehatan Nasional terbukti dengan 95,8% pasien merupakan penerima manfaat dari jaminan kesehatan nasional.

Kualitas mutu layanan keperawatan berdasarkan pendekatan *caring watsong* merupakan inti layanan keperawatan yang dapat menggambarkan keseluruhan aspek dari layanan keperawatan. Hal ini didukung oleh teori Leininger dalam Kusnanto (2019) bahwa praktik *caring* sebagai pusat layanan keperawatan, *caring* sebagai dasar dalam kesatuan nilai kemanusiaan yang universal, antara lain kebaikan, kepedulian, dan cinta terhadap diri sendiri dan orang lain. Kualitas mutu layanan keperawatan yang terproyeksikan dalam tindakan caring yang meliputi komunikasi yang efektif dan terapeutik, selalu memberikan tanggapan yang positif pada pasien serta memberikan *support* juga memberikan intervensi sesuai harapan yang terstandar.

Berdasarkan hal tersebut, dapat diasumsikan bahwa penilaian responden terhadap kualitas pelayanan keperawatan yang masih cukup dikarenakan mereka menilai pada aspek humanistic, kepercayaan dan harapan, sensitivitas, hubungan saling percaya, ekspresi perasaan, pemecahan masalah, proses belajar mengajar interpersonal, menyediakan lingkungan yang mendukung, membantu kebutuhan dasar manusia, kekuatan eksistensial, sehingga hal tersebut memengaruhi penilaian kualitas pelayanan perawat di Puskesmas Silo Kabupaten Jember

2. Tingkat kepuasan Pasien di Puskesmas Silo Kabupaten Jember

Hasil penelitian menemukan bahwa tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Silo Kabupaten Jember Tahun 2021 sebagian besar mengungkapkan cukup puas yaitu sebanyak 61 orang (85,9%).

Hasil penelitian ini didukung penelitian oleh Fadli et al., (2020) bahwa sebagian besar pasien menyatakan cukup puas terhadap pelayanan keperawatan. Hal serupa diungkapkan oleh Butar-butur & Simamora (2016) bahwa mayoritas tingkat kepuasan pasien berada pada kategori cukup puas. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan masih belum optimal.

Kusnanto (2019) menjelaskan bahwa dalam meningkatkan kepuasan pasien maka perawat senantiasa memonitor kepuasan sepanjang waktu, dan memberikan peluang untuk memperbaiki apabila terjadi penurunan kepuasan pasien dalam tindakan keperawatan. Mengidentifikasi permasalahan atau keluhan pasien atas layanan yang diterimanya selama menjalani perawatan. Meminimalkan aspek yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien dan mengetahui aspek yang tidak memuaskan, sehingga sebagai bahan perbaikan. Meningkatkan tanggungjawab dan tanggungjawab perawat terhadap kepuasan pasien, keluarga dan diri sendiri sebagai perawat untuk mewujudkan mutu pelayanan keperawatan yang optimal. Mengevaluasi hasil inovasi dan perubahan yang dilakukan, apakah pasien dapat merasakan kepuasan setelah diadakan perbaikan.

Perawat sebagai tenaga pemberi layanan, seharusnya dapat mengukur kepuasan setelah pasien menerima layanan selain itu juga perawat juga dapat meminta *feedback* atau masukan-masukan dari pasien selaku penerima jasa layanan. *Feedback* yang diberikan oleh pasien bermanfaat untuk mengetahui tingkatan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan

keperawatan yang diterima selama pasien menjalani perawatan

Sejalan dengan hasil penelitian ini, studi oleh Butar-butur & Simamora (2016) bahwasanya sebagian besar pasien mengungkapkan kepuasan pada kategori sedang atas pelayanan keperawatan yang ia terima. Peneliti bersumsi bahwa pasien akan lebih puas dengan komunikasi yang saling menghormati.

Penelitian ini menunjukkan bahwa 69% merupakan pasien dengan tingkat Pendidikan sekolah menengah pertama. Hal ini sejalan dengan penelitian oleh penelitian oleh Listiani (2017) tingkat Pendidikan berkaitan dengan persepsi pasien tentang pelayanan yang diberikan, dimana hal tersebut berdampak pada tingkat kepuasan pasien dan keluarga. Tingkat pendidikan dapat mempengaruhi pola pikir rasional dan irasional seseorang dalam mengambil keputusan, menggunakan, atau memanfaatkan suatu pelayanan kesehatan. Seseorang dengan pendidikan rendah memiliki kecenderungan inkonsistensi persepsi yang tinggi (tidak tetap pendirian), mudah dipengaruhi dibandingkan dengan seseorang dengan latar belakang pendidikan tinggi. Pengetahuan dan harapan seseorang terhadap pelayanan akan meningkat ketika tingkat pendidikan mereka semakin tinggi, sehingga tingkat kepuasan seseorang dengan pendidikan tinggi akan menurun ketika harapan tidak terpenuhi

3. Hubungan Pelayanan Perawat Dengan Pendekatan *Ten Carative Factors* Dari Watson's) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Silo Kabupaten Jember

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada kualitas layanan keperawatan yang kurang menunjukkan bahwa 1 orang (33,3%) menyatakan cukup puas dan 2 orang (66,7%) menyatakan tidak puas. Pada kualitas layanan cukup menunjukkan bahwa 3 orang (4,7%) menyatakan puas, dan 59 orang (92,2%) menyatakan cukup

puas, sedangkan 2 orang (3,1%) menyatakan tidak puas. Pada kualitas layanan baik menunjukkan bahwa 3 orang (75%) menyatakan puas dan 1 orang (25%) menyatakan cukup puas. Berdasarkan uji statistic menggunakan uji *spearman rho* menunjukkan bahwa ada hubungan pelayanan perawat (berdasarkan pendekatan *Ten Carative Factors* dari Watson's) dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Silo Kabupaten Jember (p value= 0,000; r=0,598).

Pasien mempersepsikan mutu layanan keperawatan yang diterima apakah sudah sesuai dengan harapan mereka atau belum sesuai harapan dan mereka akan memberikan respon berupa kepuasan maupun ketidakpuasan dari pelayanan keperawatan yang telah diterima

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa mayoritas pasien di Puskesmas Silo mengungkapkan rasakan puasan dalam kategori sedang atas mutu pelayanan keperawatan yang diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa pelayanan keperawatan yang diterima oleh pasien di Puskesmas Silo masih belum sempurna atau optimal. Hal ini dikarenakan pasien belum merasakan kepuasan yang tinggi atas mutu pelayanan keperawatan yang diberikan oleh perawat. Umumnya pasien dan keluarga menginginkan pelayanan keperawatan yang mengurangi gejala secara efektif dan mencegah penyakit, sehingga mereka beserta keluarga sehat dan dapat melaksanakan tugas mereka sehari-hari tanpa gangguan fisik. Mutu pelayanan keperawatan dikatakan baik jika penyedia layanan kesehatan memberikan pelayanan yang melebihi harapan pasien diatas kebutuhan mereka.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan perawat (berdasarkan pendekatan *Ten Carative Factors* dari Watson's) berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien. Mutu layanan perawat dikatakan baik bila pemberi layanan kesehatan memberikan pelayanan yang setara dengan yang diharapkan oleh pasien sesuai dengan kebutuhan pasien.

Sedangkan mutu yang buruk jika pasien memperoleh layanan perawat yang kurang sesuai dengan kebutuhan dan harapan pasien. Mutu layanan terbaik pada pasien dan kepuasan dapat dicapai secara konsisten dengan memperbaiki pelayanan dan memberikan perhatian khusus pada standar pelayanan keperawatan yang telah ditetapkan oleh fasilitas Kesehatan yang dalam hal ini adalah Puskesmas Silo.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan studi yang dilakukan oleh Karaca & Durna (2017) bahwa ada hubungan antara kualitas layanan keperawatan dengan kepuasan pasien. Kepuasan pasien dapat terwujud dari pelayanan kesehatan keperawatan yang baik. Kualitas atau mutu pelayanan dapat dinilai dari tindakan ataupun sikap anggota tim keperawatan yang telah memberikan asuhan. Pasien akan menganggap pelayanan itu baik jika mereka merasakan kepuasan dari berbagai aspek. Kepuasan pasien yang lainnya juga didapatkan dari hasil komunikasi antarpasien yang menyebarluaskan tentang pelayanan keperawatan disuatu instansi yang baik dan memuaskan.

KESIMPULAN & SARAN

Simpulan

1. Pelayanan perawat menggunakan pendekatan *ten carative factors* dari Watson's di Puskesmas Silo Kabupaten Jember sebagian besar berada pada kategori cukup
2. Tingkat kepuasan Pasien di Puskesmas Silo Kabupaten Jember sebagian besar berada pada kepuasan cukup.
3. Pelayanan perawat dengan menggunakan pendekatan *ten carative factors* dari Watson's berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Silo Kabupaten Jember

Saran

1. Institusi Pendidikan Keperawatan

Hasil penelitian ini sekiranya dapat dijadikan sebagai salah satu bahan referensi dan kajian pada bidang ilmu keperawatan, khususnya dibidang

- manajemen keperawatan terkait dengan manajemen mutu
2. Bagi Institusi
Perlu mengadakan dan meningkatkan pelatihan bagi perawat sebagai upaya untuk meningkatkan kemampuan, keterampilan dan pengetahuan petugasnya yang akan berdampak pada peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Perlu meningkatkan dan mempertahankan sikap disiplin bagi perawat terhadap aturan yang berlaku sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Perlu penambahan jumlah perawat pemeliharaan fasilitas secara berkala, serta sosialisasi terkait asuhan dengan *service exelence*
 3. Bagi perawat
Perlu meningkatkan kualitas pelayanan dengan meningkatkan kemampuan, keterampilan dan pengetahuannya dengan mengikuti pelatihan-pelatihan atau mengikuti pendidikan berkelanjutan. Perlu lebih memahami kebutuhan pasien akan pelayanan kesehatan sehingga dapat memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pasien
 4. Penelitian selanjutnya
Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai data awal sekaligus motivasi untuk melakukan penelitian lebih lanjut di lingkup manajemen keperawatan baik di institusi pelayanan maupun pendidikan, dengan melakukan penelitian pada sampel yang lebih banyak. Dan menggunakan pendekatan analisis lanjutan seperti analisis regresi linier berganda sehingga diketahui faktior mana yang paling dominan

DAFTAR PUSTAKA

- Amiruddin. 2012. *Penyakit Kusta Sebuah Pendekatan Klinis*. Surabaya: Brilian Internasional
- Andarmoyo. 2012. *Personal Hygien Konsep Proses dan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Arenas. 2011. *Tropical Dermatology*. United Stated of America: Landes Bioscience
- Arikunto. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Azwar. 2012. *Pengantar Epidemiologi*. Tangerang: PT. Banirupa Aksara
- Borders. 2014. *Handbook On The Psychology Of Self Esteem*. United Kingdom: Nova Science Pub Inc
- Carpenitto. 2013. *Diagnosa Keperawatan Aplikasi pada Praktik Klinik (Terjemahan) Edisi 6*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC
- Dinas Kesehatan. 2017. *Profil Kesehatan Kabupaten Jember Tahun 2017*. Jember: Dinas Kesehatan Kabupaten Jember
- Djuanda. 2011. *Ilmu Penyakit Kulit dan Kelamin Edisi 6*. Jakarta: Balai Penerbit Fakultas Kedokteran Universitas Indonesia
- Fredmen. 2010. *Buku Ajar Keperawatan Keluarga : Riset, Teori dan Praktik Edisi ke 5*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC
- Hunter.,at al. 2012. *Clinical Dermatology*. United Kingdom: Blackwell Science
- Kaplan & Sadock, 2015. *Synopsis Of Psychiatri Behavioral Science Clinical Psychiatry 10th Edition*. Philadelphia: Lippincott Williams and Wilkins
- Kemenkes. 2012. *Pedoman Nasional Program Pengendalian Penyakit Kusta*. Jakarta. Direktorat Jenderal Pengendalian Penyakit dan Penyehatan Lingkungan. Jakarta:

- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2016. *Pedoman Umum Program Indonesia Sehat dengan Pendekatan Keluarga*. Jakarta: Sekretariat Jenderal Kementerian Kesehatan RI
- Niven. 2011. *Ilmu Penyakit Kulit*. Jakarta: Hipokrates
- Notoadmodjo. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Notoatmojo. 2014. *Ilmu Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Nursalam. (2017). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis*. Jakarta: Salemba Medika
- Padila. 2012. *Buku Ajar Keperawatan Keluarga*. Yogyakarta: Nuha Medika
- Potter & Perry. 2010. *Buku Ajar Fundamental Keperawatan Edisi Ketujuh*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC
- Stuart & Sundeen. 2013. *Buku Ajar Keperawatan Jiwa Edisi 6*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sunyoto. 2013. *Metodologi Penelitian*. Bandung: PT Refika Aditama
- Surahman. 2016. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Badan Pengembangan dan Pemberdayaan Sumber Daya Kesehatan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
- Sarwono. 2011. *Psikologi Sosial*. Jakarta: Salemba Humanika
- Taylor. 2012. *Psikologi Sosial Edisi 12*. Jakarta: PT Kencana
- Tylor. 2013. *A Textbook of Community Nursing*. New York: Hodder Education
- Susanto. 2012. *Buku Ajar Keperawatan keluarga Aplikasi Teori Pada Praktik Asuhan Keperawatan Keluarga*. Jakarta : Trans Info Media