



**ARTIKEL JURNAL**

**HUBUNGAN KOMPETENSI PEMBERI LAYANAN  
KESEHATAN BERBASIS CATATAN PERKEMBANGAN  
PASIEN TERINTEGRASI DENGAN TINGKAT KEPUASAN  
PASIEN DI UPT RUMAH SAKIT PARU JEMBER**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

Sarjana Keperawatan

Oleh:

**ANGGA NOVA TAMALA**

**NIM. 17.11012004**

**PROGRAM STUDI S-1 KEPERAWATAN  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
2019**

**ARTIKEL JURNAL**

**HUBUNGAN KOMPETENSI PEMBERI LAYANAN  
KESEHATAN BERBASIS CATATAN PERKEMBANGAN  
PASIEN TERINTEGRASI DENGAN TINGKAT KEPUASAN  
PASIEN DI UPT RUMAH SAKIT PARU JEMBER**



Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Keperawatan

Oleh:

**ANGGA NOVA TAMALA**

**NIM. 17.11012004**

**PROGRAM STUDI SI KEPERAWATAN  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
2019**

# Hubungan Kompetensi Pemberi Layanan Kesehatan Berbasis Catatan Perkembangan Pasien Terintegrasi Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di UPT Rumah Sakit Paru Jember

Angga Nova Tamala, Wahyudi Widada, S.Kp., M.Ked., Ns. Saiful Walid, S.Kep., M.MKes  
Universitas Muhammadiyah Jember

**Email: novameidian@gmail.com**

## Abstrak

**Pendahuluan:** Catatan perkembangan pasien terintegrasi merupakan riwayat perkembangan pasien terintegrasi oleh pemberi asuhan, sehingga pasien dapat merasakan kompetensi pemberi asuhan melalui CPPT untuk mengetahui riwayat kesehatan pasien. Hal tersebut berdampak pada tingkat kepuasan pasien. Penelitian dilakukan untuk mengidentifikasi adanya hubungan kompetensi pemberi layanan kesehatan berbasis catatan perkembangan pasien terintegrasi dengan tingkat kepuasan pasien di UPT Rumah Sakit Paru Jember. **Metode:** desain penelitian menggunakan korelasi dengan rancangan crosssectional. Populasi berjumlah 62 responden, sample dengan menggunakan penghitungan rumus Nursalam (2013) terdapat 54 responden yang diambil. Teknik sampling yang digunakan yaitu kuota sampling, lokasi penelitian di Ruang Rawat Inap UPT Rumah Sakit Paru Jember pada bulan Desember 2018 – Januari 2019, alat pengumpul data yaitu kuesioner menggunakan uji statistik spearman rho. **Hasil:** hasil penelitian menunjukkan mayoritas 85,2% pemberi asuhan kompeten, sebagian besar 53,7% pasien merasa puas. Hasil uji statistik  $p$  value 0,001 yang mana nilai  $\alpha < 0,05$  sehingga disimpulkan ada hubungan yang signifikan antara kompetensi pemberi layanan kesehatan berbasis catatan perkembangan pasien terintegrasi dengan tingkat kepuasan pasien di UPT Rumah Sakit Paru Jember. **Diskusi:** Rekomendasi penelitian yaitu ditingkatkannya sosialisasi tentang CPPT terhadap pemberi asuhan demi tercapainya mutu pelayanan yang paripurna.

**Kata Kunci:** Pemberi layanan Kesehatan, CPPT, Tingkat kepuasan.

## PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan sarana penyelenggaraan pembangunan kesehatan. Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan tanggung jawab pemberi pelayanan kesehatan secara komperhensif, baik itu dari dokter, perawat, *nutrisionist*, terapi, dan profesi kesehatan lainnya (Pohan, 2015).

Catatan Perkembangan Pasien Terintegrasi (CPPT) adalah pencatatan perkembangan pasien secara terintegrasi

pada pasien dari pemberi asuhan pasien. CPPT digunakan sebagai acuan untuk memperoleh informasi data pasien baik fisik, psikologis, sosial dan riwayat kesehatan pasien, mengidentifikasi kebutuhan pelayanan kesehatan pasien, dan mengevaluasi asuhan yang telah diberikan oleh para pemberi asuhan (Profil RSI Garam Kalianget, 2016).

Berdasarkan studi pendahuluan yang telah dilakukan pada tanggal 2 – 5 juli 2018 kepada 5 kepala ruang di

setiap ruangan rawat inap UPT Rumah Sakit Paru Jember melalui observasi dan wawancara. Pendokumentasian yang dilakukan oleh dokter, perawat, fisioterapis, farmasi serta nutrisisionis belum berperan penuh dalam pendokumentasian catatan perkembangan pasien dalam kelengkapan pendokumentasian secara terintegrasi yaitu < 60% sehingga kurang sesuai dengan tahapan proses pendokumentasian. Sedangkan Menurut Koordinator Rekam Medis pada bulan April-Juni 2018 berkas rekam medis pasien rawat inap terdapat formulir catatan perkembangan terintegrasi pasien diperoleh hasil persentase kelengkapan pencatatan sesuai SOAP sebesar 58% untuk semua tenaga kesehatan dan pencatatan tidak lengkap sesuai SOAP sebanyak 42%. Salah satunya disebabkan, tenaga kesehatan multidisiplin tidak mendokumentasikan riwayat kesehatan sebelumnya dan kualitas hidup pasien serta terkadang tidak ditemukan kesesuaian catatan perkembangan (> 40 %) yang dibuat oleh perawat, fisioterapis dan nutrisisionis dengan catatan perkembangan yang dibuat oleh dokter dan status catatan perkembangan pasien terintegrasi tidak di isi oleh

apoteker sebesar 48 % (Profil RS Paru Jember, 2018).

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan (Pohan, 2015). Revisi pada CPPT di rumah sakit Paru Jember terakhir kali dilakukan pada bulan Juli 2017 dan sejauh ini belum dilakukan pengukuran tingkat kepuasan pasien secara khusus sehingga belum terdapat data yang diperoleh mengenai tingkat kepuasan pasien terutama terhadap kompetensi pemberi pelayanan kesehatan.

Upaya penyelesaian masalah yang ada dapat dilakukan dengan cara peningkatan kemampuan dan tanggung jawab dari tenaga kesehatan yang berperan dalam pendokumentasian catatan perkembangan pasien terintegrasi serta pengawasan dari setiap kepala ruang dalam pengisian setiap catatan perkembangan pasien sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien

## **METODE PENELITIAN**

Desain penelitian yang digunakan adalah metode korelasi dengan pendekatan *Study Cross Sectional*. Jumlah populasi sebanyak 62 responden dan sampel yang diambil sejumlah 54 responden dengan menggunakan teknik

*kuota sampling*.. penelitian dilakukan pada Desember 2018 – Januari 2019 di UPT Rumah Sakit Paru Jember Kabupaten Jember. Uji statistik yang digunakan adalah uji statistik *Spearman 'rho* dengan nilai  $\alpha < 0,05$ .

## HASIL DAN PEMBAHASAN

**Tabel 1.** Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan kompetensi di UPT Rumah Sakit Paru Bulan Desember Tahun 2018 (n=54)

Kompetensi Pemberi Layanan Kesehatan	Jumlah Responden (n)	Persentase (%)
Kompeten cukup kompeten	46	85.2
Tidak kompeten	8	14.8
Tidak kompeten	0	0
<b>Total</b>	<b>54</b>	<b>100</b>

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti tentang Kompetensi Pemberi Layanan Kesehatan didapatkan hasil bahwa mayoritas pemberi layanan kesehatan memiliki kompetensi yang kompeten sebesar 46 responden (85,2%), Sehingga dalam penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas pemberi layanan kesehatan di UPT Rumah Sakit Paru Jember memiliki kompetensi yang kompeten.

Kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau

melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan (Farmila, 2014). Sedangkan 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).

Pasien dapat merasakan dari kompetensi pemberi layanan kesehatan dalam melakukan pencatatan perkembangan pasien dapat dilihat dari mulai awal pasien masuk ke rumah sakit sudah dilakukan pengkajian mengenai masalah kesehatan yang kemudian di catat di buku rekam medik pasien baik secara tradisional maupun sudah terintegrasi di sistem rumah sakit. Hal ini dapat bersumber dari perawat, dokter, atau tim kesehatan lainnya. Catatan perawat terpisah dari catatan dokter dan catatan perkembangan. Biasanya catatan ditulis dalam bentuk naratif. Sistem dokumentasi yang berorientasi pada sumber yang ditulis secara terpisah-pisah sulit

menghubungkan keadaan yang benar sesuai perkembangan pasien. Catatan tradisional umumnya mempunyai enam bagian, yaitu : catatan khusus, lembar catatan dokter, lembar riwayat medik, lembar identitas, catatan keperawatan, dan laporan khusus lainnya (RS Islam Siti Hajar, 2015).

Dokumentasi yang terintegrasi dapat dijadikan bukti tertulis dari kegiatan yang telah dilakukan oleh tenaga kesehatan multidisiplin yang ada diruangan rawat inap. Dokumentasi yang dikatakan lengkap apabila pencatatan yang dilakukan oleh dokter, perawat, farmasi dan nutrisisionis jika sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh rumah sakit, sehingga mampu melindungi tenaga kesehatan terhadap permasalahan hukum yang terjadi (Hariyati, 2014).

Dengan demikian dapat disimpulkan, dari serangkaian proses asuhan pasien yang melibatkan banyak praktisi pelayanan kesehatan serta berbagai unit kerja, maka rencana pelayanan yang terintegrasi dan terkoordinasi tentang segala aktivitas akan bertujuan menghasilkan proses asuhan yang efisien. Satu rencana asuhan tunggal dan terintegrasi yang mengukur pencapaian sasaran yang

diharapkan setiap disiplin, lebih baik daripada rencana terpisah oleh masing-masing praktisi pelayanan. Rencana pelayanan untuk setiap pasien harus mencerminkan tujuan yang bersifat individual, obyektif dan sasaran asuhan yang realistis untuk memungkinkan assesmen ulang dan revisi rencana pelayanan kepada pasien yang dirawat di UPT Rumah Sakit Paru Jember.

**Tabel 5.7** Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan tingkat kepuasan di UPT Rumah Sakit Paru Bulan Desember Tahun 2018 (n=54)

Tingkat Kepuasan Pasien	Jumlah Responden (n)	Persentase (%)
Sangat puas	29	53.7
Cukup puas	25	46.3
Tidak puas	0	0
<b>Total</b>	<b>54</b>	<b>100</b>

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti tentang tingkat kepuasan pasien didapatkan hasil bahwa sebagian besar pasien merasa sangat puas yaitu 29 responden (53,7%). Sehingga penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan terintegrasi yang di berikan oleh pemberi layanan kesehatan di UPT Rumah Sakit Paru Jember.

Menurut Kotler and Keller (2008) kepuasan pasien adalah perasaan

senang seseorang yang timbul karena hasil yang pasien dapatkan sesuai dengan yang pasien harapkan. Sedangkan Tjiptono (2006) menjelaskan bahwa kepuasan pasien adalah respon pasien terhadap apa yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan hasil kinerja yang didapatkan setelahnya. Untuk memudahkan dalam mengenali kepuasan pasien, Ali Hasan menggunakan tiga ukuran, diantaranya apabila kinerja melebihi harapan maka akan didapatkan hasil pasien sangat puas, apabila kinerja sama dengan harapan diperoleh hasil pasien puas, namun apabila kinerja kurang dari harapan maka hasilnya pasien akan kecewa.

Berdasarkan penelitian didapatkan bahwa tingkat kepuasan pasien sebesar 53,7 %. Dua komponen yang akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien, yaitu komponen harapan pasien dan komponen kinerja pelayanan kesehatan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, sebagian besar pasien berumur 21-30 tahun (46,3%). Usia berpengaruh terhadap penilaian kepuasan seseorang, dimana pasien yang berusia dewasa cenderung merasa lebih puas karena

pasien dewasa menerima perawatan yang lebih *responsive* (Nilaiika,2012).

Dalam menilai kepuasan pasien terhadap jasa pelayanan yang diterima, terdapat beberapa faktor yang dapat digunakan sebagai acuan, diantaranya yaitu: 1) Kualitas produk atau jasa. Apabila kualitas produk atau jasa pelayanan yang diterima pasien berkualitas sesuai dengan harapan pasien, maka pasien akan merasa puas. 2) Kualitas pelayanan, Pasien akan merasa puas apabila mendapat pelayanan yang baik sesuai dengan yang pasien harapkan. 3) Harga; Semakin tinggi harga perawatan maka semakin besar harapan pasien terhadap perawatan yang dijalankan. Namun apabila terdapat rumah sakit yang berkualitas sama tetapi dengan harga yang lebih murah, maka dapat memberi nilai kepuasan yang lebih tinggi pada pasien. 4) Biaya; Pasien akan lebih puas terhadap jasa pelayanan apabila pasien tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan untuk jasa pelayanan.

Dari beberapa hal tersebut diatas dapat dikatakan bahwa tingkat kepuasan pasien yang diteliti didapatkan dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan kesehatan di setiap unit baik

dari dokter, perawat, nutrisisionis, fisioterapis ataupun farmasi. Hal ini didukung oleh kompetensi yang dimiliki setiap pemberi layanan kesehatan yang terintegrasi. Ada beberapa yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien salah satunya mengenai usia responden dan juga jenis kelamin responden.

**Tabel 3.** Distribusi Hubungan Kompetensi Pemberi Layanan Kesehatan Berbasis Catatan Perkembangan Pasien dengan Tingkat Kepuasan Pasien di UPT Rumah Sakit Paru Jember Bulan Desember Tahun 2018

Kompetensi	Tingkat kepuasan			Total	P Value	R
	Sangat puas	Cukup	Tidak			
Kompeten	29	17	0	46	0,001	0,449
Cukup kompeten	0	8	0	8		
Tidak kompeten	0	0	0	0		
Total	29	25	0	54		

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa ada hubungan kompetensi pemberi layanan kesehatan berbasis catatan perkembangan pasien

terintegrasi dengan tingkat kepuasan pasien di UPT Rumah Sakit Paru Jember. Hasil analisis dengan uji statistik *spearman rho* yang menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kompetensi pemberi layanan kesehatan berbasis catatan perkembangan pasien terintegrasi dengan tingkat kepuasan pasien di rumah sakit paru jember ( $p\text{ value} = 0.001; \alpha = 0.05; r = 0.449$ ). Korelasi pada kedua variabel yaitu positif (+) sehingga semakin baik kompetensi pemberi layanan kesehatan berbasis catatan perkembangan pasien terintegrasi semakin baik tingkat kepuasan pasien.

CPPT ini digunakan sebagai sarana komunikasi dokumentasi antar pemberi layanan kesehatan baik dalam hal membantu koordinasi antara dokter, perawat/bidan, dan tenaga kesehatan professional lainnya, mencegah informasi yang berulang terhadap pasien atau anggota tim kesehatan atau mencegah tumpang tindih, bahkan sama sekali tidak dilakukan untuk mengurangi kesalahan dan meningkatkan ketelitian dalam memberikan asuhan keperawatan/kebidanan pada pasien. Hal itu juga sebagai jaminan kualitas



pelayanan kesehatan. Melalui dokumentasi yang dilakukan dengan baik dan benar, diharapkan asuhan keperawatan/ kebidanan yang berkualitas dapat dicapai, karena jaminan kualitas merupakan bagian dari program pengembangan pelayanan kesehatan. Suatu perbaikan tidak dapat diwujudkan tanpa dokumentasi yang kontinu, akurat dan rutin baik yang dilakukan oleh perawat/ bidan/ dokter maupun tenaga kesehatan lainnya (Profil RSI Siti Hajar, 2015).

Ada beberapa factor yang mendukung terkait tingkat kepuasan seseorang khususnya pada pasien terhadap pemberi layanan antara lain; pendidikan. Mayoritas pendidikan responden yang adalah SMA (44,4%). Hal ini didukung oleh pernyataan Nilaika (2012) yang menyatakan bahwa Pasien yang berpendidikan tinggi memiliki penilaian dan pandangan yang lebih luas, serta memiliki pengetahuan yang lebih banyak, termasuk pengetahuan tentang penyakit yang sedang dialami. Pekerjaan sebagian responden dikategorikan lain-lain yaitu di luar pekerjaan seperti petani/buruh/PNS/pedagang. Lain-lain ini bisa merupakan wiraswasta, dimana pekerjaan merupakan menjadi factor

yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan seseorang. Sedangkan lama dirawat juga menjadi factor yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien dikarenakan apabila seseorang semakin lama dirawat maka semakin lama juga mengenal dengan tenaga kesehatan yang bertugas sehingga akan terjalin komunikasi satu sama lain.

Berdasarkan penelitian ini, nilai  $r = 0.449$  dikatakan tingkat korelasi sedang. Korelasi pada kedua variabel yaitu positif (+) sehingga semakin baik kompetensi pemberi layanan berbasis catatan perkembangan pasien terintegrasi maka semakin baik tingkat kepuasan pasien. Namun meskipun dalam penelitian ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi antara lain seperti faktor; usia, pendidikan, pekerjaan, jenis kelamin dan kualitas serta kuantitas pelayanan yang diberikan.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **A. Kesimpulan**

1. Kompetensi Pemberi Layanan Kesehatan Berbasis Catatan Perkembangan Pasien Terintegrasi di UPT Rumah Sakit Paru Jember menunjukkan bahwa

- penyedia layanan kesehatan kompeten.
2. Tingkat Kepuasan di Rumah Sakit Paru Jember menunjukkan bahwa mayoritas pasien merasa puas terhadap pelayanan di UPT Rumah Sakit Paru Jember.
  3. Kompetensi Pemberi Layanan Kesehatan berbasis Catatan Perkembangan Pasien Terintegrasi berhubungan dengan tingkat kepuasan di Rumah Sakit Paru Jember.

#### **B. Saran**

1. Bagi tenaga kesehatan agar meningkatkan motivasi, wawasan dan sikap yang lebih baik lagi dalam menjalankan tugasnya sebagai tenaga kesehatan khususnya dalam memberikan pelayanan kepada pasien/keluarga.
2. Rumah Sakit diharapkan memberikan sosialisasi serta evaluasi terkait penerapan Catatan Perkembangan Pasien Terintegrasi (CPPT) kepada pemberi layanan kesehatan supaya dapat terus tercapai mutu pelayanan yang paripurna

khususnya tentang kepuasan pasien.

#### 3. Peneliti Selanjutnya

Untuk peneliti selanjutnya dapat mengembangkan faktor-faktor yang lain selain kompetensi pemberi layanan kesehatan berbasis catatan perkembangan pasien dengan tingkat kepuasan pasien dan di aplikasikan di ruang intensif/kegawatdaruratan atau lainnya

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Departemen Kesehatan RI. (2016). *Standar Minimal Pelayanan*. Direktorat Jenderal Pelayanan Medik. Jakarta
- Farmila, R. A. (2014). *Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Penerimaan Pajak Restoran Pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru*. Skripsi thesis. Universitas Islam Negeri Riau Sultan Syarif Kasim Riau.
- Hariyati, T. S. (2014). *Perencanaan Pengembangan dan Utilisasi Tenaga Keperawatan*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Kotler, Philip & Keller. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ketiga belas. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Nilaiika. (2012). *Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelayanan kesehatan pasien rawat inap di RSUD Sukoharjo*. Skripsi.

Univeristas Sebelas Maret.  
<http://digilib.uns.ac.id> diakses pada  
tanggal 7 juli 2018

Pohan, I. (2015). *Jaminan mutu Layanan Kesehatan: Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC.

Profil RSI Kalianget. (2016). *Pengisian Catatan Perkembangan Pasien Terintegrasi*. Jakarta.

Profil Rumah Sakit Islam Siti Hajar. (2015). *Panduan Catatan Perkembangan Pasien terintegrasi*. Sidaorjo

Tjiptono, F. (2006). *Pemasaran Jasa*. Malang : Bayumedia Publishing

