



STIKES BETHESDA YAKKUM YOGYAKARTA

**HUBUNGAN ANTARA PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN
TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT PADA MASA PANDEMI
COVID-19 DI PUSKESMAS WONOSARI I TAHUN 2022**

NASKAH PUBLIKASI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Keperawatan**

RENI TRIASTUTI

1802077

**PROGRAM STUDI SARJANA KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN BETHESDA YAKKUM
YOGYAKARTA 2022**

NASKAH PUBLIKASI

**HUBUNGAN ANTARA PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN
TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT PADA MASA PANDEMI
COVID-19 DI PUSKESMAS WONOSARI I TAHUN 2022**

Disusun oleh:

RENI TRIASTUTI

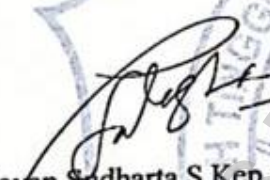
1802077

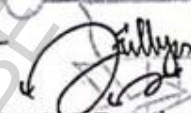
Telah melalui Sidang Skripsi pada 22 Agustus 2022


Ketua Penguji

Penguji I

Penguji II


(Wayan Sudharta, S.Kep.,
Ns., M.Kep)



(Yullya Permina, S.Kep.,
Ns., MAN)


(Indrayanti, S.Kep., Ns.,
M.Kep., Sp.Kep.Kom)

Mengetahui,

Ketua Program Studi Sarjana Keperawatan
STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta




(Indah Pratiwi, S.Kep., Ns., M.Kep)

HUBUNGAN ANTARA PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI PUSKESMAS WONOSARI I TAHUN 2022

Reni Triastuti¹, Indrayanti, S.Kep., Ns., M.Kep., Sp.Kep.Kom²

ABSTRAK

Latar Belakang: Pelayanan keperawatan merupakan dukungan kesehatan dalam bentuk biologis, psikososial, dan spiritual, menggunakan pengetahuan dan kiat keperawatan untuk menghadapi penyakit. Pasien akan merasa puas dengan *reward* yang diberikan oleh suatu jasa apabila harapan yang diinginkan tercapai. Masyarakat menyebutkan jika pelayanan yang diberikan buruk dengan sikap yang tidak ramah dan tidak sesuai dengan harapan yang diinginkan.

Tujuan: Mengetahui apakah ada hubungan antara pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan masyarakat pada masa pandemi covid-19 di Puskesmas Wonosari I

Metode Penelitian: Desain penelitian korelasi kuantitatif, dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi penelitian masyarakat yang datang untuk berobat di Puskesmas Wonosari I. Teknik pengambilan sampel *Sampling Accidental* dengan jumlah 64 responden. Alat ukur penelitian menggunakan kuesioner pelayanan keperawatan dan tingkat kepuasan masyarakat.

Hasil: Pelayanan Keperawatan paling banyak kategori Sangat Baik(50,0%) dan Tingkat Kepuasan Masyarakat paling banyak kategori Sangat Puas (62,5). Uji *Spearman's Rank* didapatkan nilai $p\text{-value}$ (0,000) $< \alpha$ (0,05) maka H_0 ditolak H_a diterima terdapat hubungan pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan masyarakat.

Kesimpulan: Terdapat hubungan antara pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan masyarakat di Puskesmas Wonosari I.

Saran: Masyarakat disarankan untuk dapat menggunakan fasilitas pelayanan keperawatan yang dimiliki oleh puskesmas dengan lebih baik lagi sehingga kepuasan masyarakat semakin meningkat.

Kata Kunci: Covid – 19 – tingkat kepuasan – masyarakat – pelayanan keperawatan – puskesmas xix + 49halaman + 2skema + 16tabel + 20lampiran

Kepustakaan: 32,2011-2021

¹Mahasiswa Sarjana Keperawatan, STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta

²Dosen Prodi Sarjana Keperawatan, STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta

THE RELATIONSHIP BETWEEN NURSING SERVICES AND THE LEVEL OF SATISFACTION DURING THE COVID-19 PANDEMIC AT THE WONOSARI I HEALTH CENTER IN 2022

Reni Triastuti¹, Indrayanti S.Kep., Ns., M.Kep., Sp.Kep.Kom²

ABSTRACT

Background: Nursing services are health support in the form of biological, psychosocial, and spiritual, using nursing knowledge and tips to deal with illness. The patient will be satisfied with the reward provided by a service if the expectations are achieved. People say that the service provided is bad with an unfriendly attitude and does not match the desired expectations.

Objective: To find out whether there is a relationship between nursing services and the level of satisfaction of the local community during the COVID-19 pandemic at the Wonosari I Health Center.

Research Methods: Correlation quantitative research design, with a cross sectional approach. The population of the study was the community who came for treatment at the Wonosari I Health Center. The sampling technique was Accidental Sampling with a total of 64 respondents. The measuring instrument of the study used a nursing service questionnaire and the level of community satisfaction.

Results: Nursing services are mostly in the Very Good category (50.0%) and the highest level of Community Satisfaction is in the Very Satisfied category (62.5). Spearman's Rank test obtained p-value (0.000) $< \alpha$ (0.05) then H_0 is rejected H_a is accepted there is a relationship between nursing services and the level of community satisfaction.

Conclusion: There is a relationship between nursing services and the level of community satisfaction at the Wonosari I Health Center.

Suggestion: The community is advised to be able to use the nursing service facilities owned by the puskesmas better so that community satisfaction will increase.

Keywords: Covid-19 - community - satisfaction level - nursing services – public health center xix + 49 pages + 2 schemes+16table + 20 attachments

Literature : 32,2011-2021

¹Student of Bachelor of Nursing, Bethesda Institute for Health Sciences

²Lecturer at Nursing Program, Bethesda Institute for Health Sciences

PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan hasil kerja individu atau sekelompok di dalam organisasi dalam menjalankan tugas pokok dan fungsi yang berpedoman pada SOP (Standart Operasional Prosedur) yang berlaku¹. Kepuasan pasien sama halnya dengan perasaan gembira, senang, bahagia yang muncul dalam diri seseorang setelah mendapatkan pelayanan yang diperoleh secara langsung atau dengan kata lain tingkat kepuasan seorang pelanggan didapatkan setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan². Masyarakat kurang puas dengan pelayanan yang diberikan. Penilaian yang buruk dari masyarakat seperti antrian yang lama, kurangnya pemahaman masyarakat mengenai cara mendaftar untuk berobat, penjelasan obat-obatan yang kurang dijabarkan dari perawat³.

Studi Pendahuluan yang sudah dilakukan peneliti melalui wawancara kepada 10 masyarakat tanggal 4 Oktober 2021 didapatkan bahwa 7 dari 10 orang yang berada di puskesmas mengeluhkan tentang pelayanan dan masalah keramahan perawat yang diberikan. Masyarakat mengatakan ada beberapa perawat yang galak, masyarakat ingin mengetahui apa saja yang perlu dilakukan setelah berkunjung ke puskesmas, namun perawat menjawab dengan nada yang tinggi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain korelasi kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian ini dilakukan pada 13-16 Juli 2022 di Puskesmas Wonosari I. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang berkunjung untuk berobat di Puskesmas Wonosari I yang berjumlah 642 masyarakat dalam kurun waktu 1 minggu. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling* dengan jumlah sampel 64 responden. Penelitian ini menggunakan kuesioner pelayanan keperawatan dan tingkat kepuasan masyarakat sebagai alat ukur. Uji statistik yang digunakan adalah uji *Spearman's Rank*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

1. Karakteristik Responden

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Masyarakat di Puskesmas Wonosari I

Karakteristik Responden		Frekuensi	(%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	23	35,9
	Perempuan	41	64,1
Usia	Dewasa awal (21-35 tahun)	15	23,4
	Dewasa akhir (36-45 tahun)	29	45,3
	Pra Lansia (>46 tahun)	20	31,3
Tingkat Pendidikan	Pendidikan Dasar : (SD-SMP)	10	15,6
	Pendidikan Menengah : (SMA)	42	65,3
	Pendidikan Tinggi : (Diploma-Sarjana)	12	18,8
Jumlah		64	100,0

Sumber: Data primer terolah, 2022

Analisis:

Tabel 1 menunjukkan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan dengan jumlah 41 responden (64,1%). Sebagian besar responden berusia dewasa akhir (36-45 tahun) dengan jumlah 29 responden (92,9%) dan sebagian besar responden tingkat pendidikan menengah dengan jumlah 42 responden (65,3%).

2. Analisis Univariat

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pelayanan Keperawatan dan Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Masa Pandemi Covid-19 di Puskesmas Wonosari I

Variabel Penelitian		Frekuensi	(%)
Pelayanan Keperawatan	Sangat Tidak Baik	0	0
	Tidak Baik	0	0
	Cukup Baik	3	4,7
	Baik	29	45,3
	Sangat Baik	32	50,0
Tingkat Kepuasan Masyarakat	Sangat Tidak Puas	0	0
	Tidak Puas	0	0
	Cukup Puas	2	3,1
	Puas	22	34,4
	Sangat Puas	40	62,5
Jumlah		64	100,0

Sumber: Data primer terolah, 2022

Analisis:

Tabel 2 menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki pelayanan keperawatan kategori sangat baik dengan jumlah 32 responden (50,0%), sedangkan sebagian kecil responden memiliki pelayanan keperawatan kategori cukup baik dengan jumlah tiga responden (4,7%). Kemudian sebagian besar responden memiliki tingkat kepuasan masyarakat kategori sangat puas dengan jumlah 40 responden (62,5%), sedangkan sebagian kecil responden memiliki tingkat kepuasan masyarakat kategori cukup puas dengan jumlah dua responden (3,1%).

3. Analisis Bivariat

Tabel 3. Hubungan Antara Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Puskesmas Wonosari I Tahun 2022

Pelayanan Keperawatan	Tingkat Kepuasan					Jumlah	p-value	α
	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas			
Sangat Baik	27	5	0	0	0	32	0,00	0,05
Baik	12	16	1	0	0	29		
Cukup Baik	1	1	1	0	0	3		
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0		
Sangat Tidak Baik	0	0	0	0	0	0		
Jumlah	40	22	2	0	0	64		

Sumber : Data primer terolah, 2022

Analisis :

- a. Tabel 3 menunjukkan bahwa pelayanan keperawatan terbanyak adalah kategori sangat baik dengan jumlah 32 responden, sedangkan tingkat kepuasan masyarakat terbanyak adalah kategori sangat puas dengan jumlah 40 responden. Dari 32 pelayanan keperawatan kategori sangat baik, sebagian besar memiliki tingkat kepuasan kategori sangat puas dengan jumlah 27 responden dan sebagian kecil kategori puas dengan jumlah 5 responden. Dari 29 pelayanan pelayanan keperawatan kategori baik sebagian besar responden memiliki tingkat kepuasan kategori puas dengan jumlah 16 responden dan sebagian kecil kategori cukup puas dengan jumlah 1 responden. Dari 3 pelayanan keperawatan kategori baik sebagian besar memiliki tingkat kepuasan masyarakat sangat puas, puas, cukup puas masing-masing dengan jumlah 1 responden. Setelah dilakukan uji statistik secara komputerisasi dengan uji Spearman's Rank dengan tingkat kemaknaan $\alpha = 0,05$. Didapatkan hasil p-value $(0,000) < \alpha (0,05)$ sehingga dapat ditarik kesimpulan H_a diterima dan H_0 ditolak, artinya ada hubungan antara pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan masyarakat pada masa pandemi COVID-19 di Puskesmas Wonosari I tahun 2022.

B. Pembahasan

1. Pelayanan Keperawatan

Hasil analisis tabel 2 menunjukkan terdapat 5 kategori sangat baik 32 responden (50,0%), baik 29 responden (45,3%), cukup baik 3 responden (4,7%) dari total keseluruhan 64 responden. Menurut Aditama pelayanan keperawatan itu dilakukan dalam usaha mencapai peningkatan kesehatan dengan penekanan pada usaha pelayanan kesehatan yang memungkinkan setiap seseorang mencapai kemampuan hidup sehat dan aktif dalam beraktifitas⁶. Peneliti mempunyai asumsi, responden lebih memilih kategori sangat bagus dikarenakan selain tempat dan suasana bangunan yang baru, fasilitas dan kegiatan pelayanan kesehatan di Puskesmas Wonosari 1 sangat lengkap. Perawat menggunakan seragam rapi dengan atribut serta protokol kesehatan yang lengkap. Puskesmas memberikan fasilitas tambahan berupa kotak kepuasan yang tersedia pada setiap sisi ruang pelayanan, sehingga pasien dapat mengeluarkan pendapat lewat kotak kepuasan, terdapat 4 kotak (Sangat Puas, Puas, Ramah, Tidak Ramah).

2. Tingkat Kepuasan Masyarakat

Hasil analisis pada tabel 2 menunjukkan terdapat 5 kategori sangat puas 40 responden (62,5%), puas 22 responden (34,4%), cukup baik 2 responden (3,1%) dari total keseluruhan 64 responden. Penelitian ini sesuai dengan S,Primadita kepuasan merupakan perasaan bahagia terhadap layanan yang diberikan sesuai dengan harapan bahkan dapat melebihi harapan yang diinginkan⁸. Kepuasan masyarakat merupakan suatu sikap yang terdapat beberapa tingkatan meliputi tingkat kesukaan dan tingkat yang tidak disukai⁹. Peneliti mempunyai asumsi, responden lebih banyak memiliki tingkat kepuasan kategori sangat puas karena perawat menjelaskan dengan akurat dan memahami penuh terhadap pertanyaan yang pasien berikan. Perawat menjelaskan dengan bahasa yang mudah dipahami dan perawat memberikan alternatif tindakan jika pasien merasa berat bahkan tidak mau

untuk dilakukan tindakan lanjutan. Perawat terampil dalam melakukan tindakan keperawatan sehingga masyarakat dapat menerima informasi yang memadai dan pasien tahu apa yang dilakukan ketika pulang.

3. Hubungan Antara Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Masa Pandemi Covid-19 di Puskesmas Wonosari I Tahun 2022

Hasil analisis data dengan uji *Spearman's Rank* dengan tingkat kemaknaan $= 0,05$. Didapatkan hasil $p\text{-value} (0,000) < \alpha (0,05)$ sehingga dapat ditarik kesimpulan H_0 ditolak H_a diterima, artinya ada hubungan antara pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan masyarakat pada masa pandemi COVID-19 di Puskesmas Wonosari I tahun 2022. Supriyanti dalam Syarif Zen Yahya yang menyimpulkan bahwa semakin tinggi mutu pelayanan keperawatan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien⁵.

Peneliti mempunyai asumsi, terdapat hubungan antara pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan masyarakat karena setiap pelayanan yang perawat berikan pasti memiliki penilaian di mata orang lain. Sikap perawat yang diberikan sudah menggambarkan penilaian dari masyarakat dengan melalui kotak suara mengenai tingkat kepuasan, perawat dapat introspeksi diri tentang pelayanan yang akan diperbaiki dan ditingkatkan kembali. Peneliti mempunyai asumsi jika pelayanan keperawatan yang diberikan dirasakan baik oleh pasien, akan meningkatkan kepuasan pasien sehingga memicu pasien datang kembali untuk berobat.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan karakteristik responden yang didapatkan adalah jenis kelamin mayoritas perempuan sedangkan usia responden mayoritas dewasa akhir (36-45 tahun) dan tingkat pendidikan mayoritas pendidikan menengah (SMA). Pada pelayanan keperawatan didapatkan hasil bahwa pelayanan keperawatan mayoritas responden masuk

kategori sangat bagus, sedangkan tingkat kepuasan masyarakat didapatkan hasil bahwa tingkat kepuasan mayoritas responden masuk kategori sangat puas. Hubungan antara variabel bebas dan terikat didapatkan hasil kesimpulan H_a diterima dan H_0 ditolak, artinya ada hubungan antara pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan masyarakat pada masa pandemi COVID-19 di Puskesmas Wonosari I tahun 2022.

B. Saran

1. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan masyarakat dapat menggunakan fasilitas pelayanan keperawatan yang dimiliki oleh puskesmas dengan lebih baik sehingga kepuasan masyarakat semakin meningkat.

2. Bagi Puskesmas Wonosari I

Hasil penelitian ini diharapkan para tenaga kesehatan khususnya perawat di Puskesmas Wonosari I agar dapat mempertahankan pelayanan yang diberikan dengan baik dan sesuai dengan standar keperawatan agar kebutuhan dan harapan pasien dapat terpenuhi dengan baik.

3. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan peneliti tentang hubungan antara pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan masyarakat pada masa pandemi covid-1

UCAPAN TERIMAKASIH

1. Ibu Nurlia Ikaningtyas, S.Kep.,Ns.,M.Kep.,Sp.MB.,Ph.D.,ND, selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bethesda Yakkum Yogyakarta.
2. Bapak Jumanoro, S.SiT.,Ners.,MM. Selaku Ketua UPT Puskesmas Wonosari I
3. Ibu Indah Prawesti, S.Kep.,Ns.,M.Kep. Selaku Ketua Prodi Sarjana Keperawatan STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta
4. Bapak Wayan Sudharta, S.Kep.,Ns.,M.Kep Selaku ketua penguji
5. Ibu Yullya Permina S.Kep.,Ns.,MAN Selaku penguji I
6. Ibu Indrayanti, S.Kep.,Ns.,M.Kep.,Sp.Kep.Kom selaku Penguji II dan pembimbing yang telah bersedia membantu dan membimbing dalam pembuatan skripsi serta memberikan kritik dan saran untuk perbaikan skripsi.

DAFTAR PUSTAKA

1. Wibowo, H. (2012). Mengukur Kinerja Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Menggunakan Instrumen Kualitas Berorientasi Pelanggan Di Kabupaten Aceh Tenggara. *Mengukur Kinerja Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Menggunakan Instrumen Kualitas Berorientasi Pelanggan Di Kabupaten Aceh Tenggara*, 12(4). <https://doi.org/10.22435/bpsk.v12i4.2743>
2. Nurrizka, R. H., & Saputra, W. (2011). Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 14(01), <https://journal.ugm.ac.id/jmpk/article/viewFile/2582/2314>
3. Publikasi, N., Zegal, V. Z., Studi, P., & Keperawatan, I. (2015). *Hubungan pengembangan karier perawat dengan kualitas pelayanan keperawatan di rsud wonosari gunungkidul*.
4. Depkes RI. (2018). Data Dasar Puskesmas Kondisi Desember 2018. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
5. Syarif Zen, Y. (2018). UNIVERSITAS SUMATERA UTARA Poliklinik UNIVERSITAS SUMATERA UTARA. *Jurnal Pembangunan Wilayah & Kota*, 1(3), 82–91.
6. Aditama, C.Y. (2012). *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*, Jakarta : UI Press.
7. Primadita, S. A. (2019). *Hubungan Kinerja Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan di Puskesmas Rawat Inap Wilayah Kerja Kabupaten Nganjuk*.
8. Frida, E.M., & Putri, H. (2019). Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Husada Medan. *Jurnal Darma Agung Husada*
9. Darius, Mensius. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Bagi Pemilik Kartu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Dirumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Arifin Achmad Provinsi Riau. *Skripsi thesis, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*, 3, 17–50.