



SKRIPSI

TINGKAT KEPUASAN KELUARGA PASIEN TENTANG PELAYANAN

KEPERAWATAN DI PUSKESMAS GONDOKUSUMAN 1

YOGYAKARTA TAHUN 2023

LUNIKE PRASETYOWATI

1902041

PROGRAM STUDI SARJANA KEPERAWATAN

SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN BETHESDA YAKKUM

YOGYAKARTA 2024

NASKAH PUBLIKASI

**TINGKAT KEPUASAN KELUARGA PASIEN TENTANG PELAYANAN
KEPERAWATAN DI PUSKESMAS GONDOKUSUMATAN I
YOGYAKARTA TAHUN 2023.**

Disusun Oleh:

EUNIKE PRASECYOWATI

1902041

Telah dilakukan Sidang Skripsi pada: 06 Februari 2024

Ketua Penguji

Vivi Retno Intening,
S.Kep., Ns, M.Kep

Penguji I

Mei Rianita Sinaga,
S.Kep., Ns, M.Kep

Penguji II

I Wayan Sudarta, S.Kep,
Ns, M.Kep.

Mengetahui,

Ketua Program studi Sarjana Keperawatan
STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta



Indah Prawesti, S.Kep., Ns., M. Kep

*LEVEL OF PATIENT FAMILY SATISFACTION REGARDING SERVICES
NURSING AT GONDOKUSUMAN HEALTH CENTER 1
YOGYAKARTA IN 2023*

Eunike Prasetyowati¹, I Wayan Sudarta, S.Kep, Ns, M.Kep²

ABSTRACT

Background: *The patient's family said that the service provided by the nurses was sometimes unsatisfactory. The patient's family said that sometimes nurses were lacking in providing information and education to the patient and the patient's family. Some people also said that when providing services, sometimes they encounter nurses who are less friendly.*

Method: *This research design uses a descriptive design. The measuring instrument used was a questionnaire regarding the level of satisfaction of the patient's family regarding nursing services which consisted of 20 question items which were modified by the researcher. The sampling technique in this research was accidental sampling with a sample size of 52 respondents. Data analysis uses computerized descriptive statistics.*

Results: *Results of female gender characteristics with a total of 92.3%, educational level of upper secondary education (SMA) with a total of 57.7%, characteristics of respondents aged 36-45 years with a total of 67.3%, and results of the patient's family satisfaction level regarding nursing services in the satisfied category 80.8 %.*

Conclusion: *The level of satisfaction of the patient's family regarding nursing services at the Gondokusuman I Health Center is in the satisfied category.*

Suggestion: *The public is advised to make good use of the nursing facilities owned by the community health center, so that community satisfaction increases.*

Keywords: *Level of satisfaction, community, nursing services, health center*

VII+113 pages+8 tables+2 schemes+17 attachments

Bibliography:44, 2014-2021

TINGKAT KEPUASAN KELUARGA PASIEN TENTANG PELAYANAN
KEPERAWATAN DI PUSKESMAS GONDOKUSUMAN 1
YOGYAKARTA TAHUN 2023

Eunike Prasetyowati¹, I Wayan Sudarta, S.Kep, Ns, M.Kep²

ABSTRAK

Latar Belakang: Keluarga pasien mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh perawat terkadang tidak memuaskan. Keluarga pasien mengatakan terkadang perawat kurang dalam memberikan informasi dan edukasi untuk pasien maupun keluarga pasien. Beberapa orang juga mengatakan dalam memberikan pelayanan terkadang dijumpai perawat yang kurang ramah.

Metode: Desain penelitian ini menggunakan desain deskriptif. Alat ukur yang digunakan adalah kuisioner tentang tingkat kepuasan keluarga pasien tentang pelayanan keperawatan yang terdiri dari 20 item pertanyaan yang dimodifikasi oleh peneliti. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah menggunakan *accidental Sampling* dengan jumlah sampel 52 responden. Analisis data menggunakan *deskriptif statistic* secara komputerisasi.

Hasil: Hasil karakteristik jenis kelamin perempuan dengan jumlah 92.3%, tingkat pendidikan Pendidikan Mengah Atas (SMA) dengan jumlah 57.7%, karakteristik responden berusia 36-45 tahun dengan jumlah 67.3%, dan hasil tingkat kepuasan keluarga pasien tentang pelayanan keperawatan dalam kategori puas 80.8%.

Kesimpulan: Tingkat kepuasan keluarga pasien tentang pelayanan keperawatan di Puskesmas Gondokusuman 1 dalam kategori puas.

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

Kata Kunci: Tingkat kepuasan, masyarakat, pelayanan keperawatan, puskesmas
Vii+113 halaman+8 tabel+2 skema+17 lampiran
Kepustakaan:44, 2014-2021

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu upaya yang diselenggarakan secara bersama-sama dalam suatu organisasi kesehatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah, menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok ataupun masyarakat. Kualitas pelayanan kesehatan perlu ditingkatkan karena kebutuhan masyarakat atau perorangan terhadap kesehatan yang sesuai dengan standar dengan pemanfaatan sumber daya secara wajar, efisien, efektif dalam keterbatasan kemampuan¹. Puskesmas mempunyai visi untuk mewujudkan wilayah yang sehat sehingga visi pembangunan kesehatan Indonesia sehat dapat terwujud. Pencapaian ini dapat terlaksana jika masyarakat yang ada di wilayah kerja puskesmas berkemauan menggunakan dan memanfaatkan layanan sarana prasarana yang tersedia di puskesmas serta dalam upaya pemeliharaan dan pencapaian kesehatan masyarakat². Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu layanan produk dengan harapannya. Kepuasan pasien ini dapat tercipta melalui pelayanan yang baik oleh para tenaga medis yang ada di Instansi Kesehatan. Pelayanan yang kurang baik maka pasien yang merasa tidak puas akan mengajukan komplain pada pihak Puskesmas³. Penyebab ketidakpuasan masyarakat terjadi apabila pelayanan yang diberikan kepada pasien atau masyarakat kurang sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat, selain itu masyarakat akan merasa puas apabila hasil yang perawat berikan dapat menunjukkan bahwa kinerja tenaga medis berkualitas⁴.

Studi Pendahuluan yang sudah dilakukan peneliti melalui wawancara kepada 10 keluarga pasien didapatkan hasil bahwa 40% dari 10 orang yang berada di puskesmas mengeluhkan tentang pelayanan keperawatan di puskesmas yang diberikan. Keluarga pasien mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh perawat terkadang tidak memuaskan. Keluarga pasien mengatakan terkadang perawat kurang dalam memberikan informasi dan edukasi untuk pasien maupun keluarga pasien. Ada juga yang mengatakan dalam memberikan pelayanan terkadang dijumpai perawat yang kurang ramah

METODE PENELITIAN

Desain penelitian ini menggunakan desain diskriptif, dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian ini sudah dilaksanakan di Puskesmas Gondokusuman I pada 11-15 Desember 2023. Populasi dalam penelitian ini adalah keluarga pasien yang berkunjung di Puskesmas Gondokusuman I sebanyak 520 pasien dalam kurun waktu 1 minggu. Penelitian ini menggunakan *accidental Sampling*. Sampel yang diambil adalah $10\% \times 520 = 52$ responden.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

1. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Usia, Tingkat Pendidikan)

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan di Puskesmas Gondokusuman 1 Yogyakarta tahun 2023

No	Karakteristik	Frekuensi	Presentase (%)
1	Jenis Kelamin		
	Laki-laki	4	7.7
	Perempuan	48	92.3
2	Usia		
	21-35 tahun	16	30.8
	36-45 tahun	35	67.3
	>45 tahun	1	1.9
3	Tingkat Pendidikan		
	SD	2	3.8
	SMP	10	19.2
	SMA	30	57.7
	Diploma	5	9.6
	Sarjana	5	9.6
	Total	52	100%

Sumber: Data primer terolah 2023

Analisis: Karakteristik jenis kelamin perempuan dengan jumlah 42 responden (92.3%), sedangkan responden berjenis kelamin laki-laki dengan jumlah 4 responden (7.7%) dari 52 responden. Karakteristik responden berusia 36-45 tahun dengan jumlah 35 responden (67.3%), sedangkan usia >45 tahun dengan jumlah 1 responden (1.9%). Karakteristik tingkat pendidikan Pendidikan Mengah Atas (SMA) dengan jumlah 30 responden (57.7%), sedangkan responden Pendidikan Dasar (SD) dengan jumlah 2 responden (3.8%).

2. Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Tentang Pelayanan Keperawatan

Distribusi frekuensi tingkat kepuasan keluarga pasien tentang pelayanan keperawatan di Puskesmas Gondokusuman 1 Yogyakarta tahun 2023

No	Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Presentase (%)
1	Sangat Puas	8	15.4
2	Puas	42	80.8
3	Cukup Puas	2	3.8
4	Tidak Puas	0	0
5	Sangat Tidak Puas	0	0
Total		52	100%

Sumber: Data primer terolah 2023

Analisis: Menunjukkan bahwa tingkat kepuasan keluarga pasien tentang pelayanan keperawatan kategori puas 42 responden (80.8%), sedangkan responden memilih kategori cukup puas dengan jumlah 2 responden (3.8%).

B. PEMBAHASAN

Karakteristik jenis kelamin perempuan dengan jumlah 42 responden (92.3%), sedangkan responden berjenis kelamin laki-laki dengan jumlah 4 responden (7.7%) dari 52 responden. Jenis kelamin perempuan lebih banyak memanfaatkan pelayanan kesehatan dibandingkan dengan responden yang berjenis kelamin laki-laki dikarenakan perempuan lebih banyak memiliki waktu dirumah sebagai ibu rumah tangga dibandingkan dengan laki-laki yang bekerja diluar rumah sebagai kepala keluarga, hal ini juga dilihat karena perempuan memiliki tingkat kekhawatiran yang lebih besar dibandingkan laki-laki yang sedikit lebih tidak peduli sehingga perempuan lebih meluangkan waktunya untuk cek rutin kesehatan⁵.

Karakteristik responden berusia 36-45 tahun dengan jumlah 35 responden (67.3%). Sedangkan usia >45 tahun dengan jumlah 1 responden (1.9%). Hasil penelitian didapatkan responden dengan usia 36-45 tahun lebih mendominasi sebanyak 35 responden. Usia merupakan aspek individu yang menempel pada setiap masyarakat dan berhubungan dengan aspek kinerja seseorang. Peningkatan usia mempengaruhi kemampuan seseorang dalam pengambilan keputusan, menimbulkan seseorang semakin bijaksana dan memiliki toleransi dengan pendapat orang lain⁶.

Karakteristik tingkat pendidikan, Pendidikan Mengah Atas (SMA) dengan jumlah 30 responden (57.7%). Responden dengan Pendidikan Dasar (SD) berjumlah 2 responden (3.8%). Menyatakan bahwa semua reaksi terhadap keadaan sakit tergantung pada berbagai faktor, salah satunya faktor pendidikan, seseorang yang berpendidikan rendah, mungkin karena ketidaktahuannya akan memilih tidak berobat selama dirinya masih bisa menahan sakitnya⁷.

Tingkat kepuasan keluarga asien tentang pelayanan keperawatan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan keluarga pasien tentang pelayan kesehatan kategori puas 42 responden (80.8%). Responden memilih kategori cukup puas dengan jumlah 2 responden (3.8%). Salah satu sumber bahwa kinerja perawat yang baik dalam memberikan pelayanan kesehatan dapat mendorong dan memotivasi pasien untuk menjalin hubungan yang baik dan nyaman dengan perawat⁸. Apabila pelayanan keperawatan yang diberikan dirasakan baik oleh pasien, maka akan memicu pasien kembali menggunakan jasa pelayanan tersebut saat membutuhkannya. Kualitas pelayanan yang baik akan menghasilkan tingkat kepuasan pasien yang tinggi. Menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan keperawatan yang diberikan maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien⁹.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden karakteristik jenis kelamin perempuan dengan jumlah terbanyak yaitu 42 reponden dari total 52 responden.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa karakteristik responden berusia 36-45 tahun terbanyak dengan jumlah 35 responden dari total 52 responden.
3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa karakteristik tingkat pendidikan rata-rata Pendidikan Mengah Atas (SMA) dengan jumlah 30 responden dari total 52 responden.
4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan keluarga pasien tentang pelayan kesehatan mayoritas masuk kategori puas dari 42 responden dari total 52 responden.

B. Saran

1. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan masyarakat dapat menggunakan fasilitas pelayanan keperawatan yang dimiliki oleh puskesmas, dan memanfaatkan dengan baik.

2. Bagi Puskesmas Gondokusuman I

Hasil penelitian ini diharapkan para tenaga kesehatan khususnya perawat Puskesmas Gondokusuman I agar dapat mempertahankan pelayanan yang diberikan dengan baik dan sesuai dengan standar keperawatan agar kebutuhan dan harapan pasien dapat terpenuhi dengan baik. Pengisian kuesioner terkait tingkat kepuasan keluarga pasien tentang pelayanan keperawatan juga penting untuk diadakan, sehingga dapat mengidentifikasi bagaimana pelayanan keperawatan dapat mempengaruhi kepuasan.

3. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan peneliti tentang tingkat kepuasan keluarga pasien tentang pelayanan keperawatan.

UCAPAN TERIMA KASIH

1. Tuhan Yesus Kristus yang sangat baik, karena kasih setianya nyata dalam hidup saya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Keluarga saya, terutama orang tua terkasih Bapak Djuwana dan Ibu Wening Kinarti, terimakasih untuk semua pengorbanan yang mami papi kasih untuk Ike. Terimakasih juga kerana sudah sangat sabar menunggu proses Ike yang tidak cepat. Untuk kakak saya Adventian, terimakasih untuk suportnya sampai Ike bisa menyelesaikan semua ini.
3. Bapak I Wayan Sudarta, S.Kep, Ns, M.Kep. terima kasih sudah menjadi pembimbing yang sangat baik, terima kasih sudah membimbing saya dari awal pembuatan skripsi ini, terima kasih sudah memberikan semangat, mengingatkan untuk terus berproses ditengah banyak hambatan yang saya lewati, terima kasih buat banyak hal yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Sehingga skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik
4. Seluruh pihak yang membantu dalam proses penelitian ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan dan dukungannya.
5. Terakhir, diri saya sendiri Eunike Prasetyowati, terima kasih sudah berusaha dan berjuang sejauh ini, terima kasih sudah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang sudah dimulai dan memilih tetap bertahan ditengah banyak rintangan yang datang.

DAFTAR PUSTAKA

- ¹Gurning, Pramita, f. (2018). dasar administrasi dan kebijakan kesehatan masyarakat. Yogyakarta ; K-media
- ²Kemenkes RI. (2018). Data Dasar Puskesmas Kondisi Desember 2018. Journal of Chemical Information and Modeling, 53(9), 1689–1699.
- ³Wiyono. A dan Wahyuddin, M. (2014). Studi Tentang Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Di Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten. Tesis, Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta
- ⁴Deliana, D., Rachmawaty M. Noer, & Agushtia, M. (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Pada Masa Covid-19. *Initium Medica Journal*, 1(1), 1–8. <https://journal.medinerz.org/index.php/IMJ> e-ISSN
- ⁵Yustina Logen (2021) Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Oleh Pemulung Di TPA Tamangapa. Makasar : Core
- ⁶Gibson. (2020). *Hubungan Toleransi Ambiguitas Keputusan Karir Dan Career Self-Efficacy Dengan Kesulitan Pengambilan Keputusan Karir Siswa Sma*
- ⁷Sarah Sahmayanti. (2017). *Hubungan Tingkat Pendidikan dengan Kepatuhan Berobat Penderita TB Paru di Wilayah Kabupaten Lamongan pada Januari 2016 – Desember 2018.*
- ⁸Primadita, S. A. (2019). Hubungan Kinerja Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan di Puskesmas Rawat Inap Wilayah Kerja Kabupaten Nganjuk
- ⁹Darus Mensius. (2018). *Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Dinoyo Kota Malang*