

# **PENGARUH PELAYANAN PERAWAT TERHADAP KEPUASAN PASIEN POLI UMUM DI PUSKESMAS HANDIL BARU KECAMATAN SAMBOJA KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA**

**Kaslindah<sup>1</sup>**

## *Abstrak*

Penelitian ini ditunjukkan untuk menganalisis pengaruh pelayanan perawat terhadap kepuasan pasien Berdasarkan pengamatan sementara dari data kunjungan pasien poli umum puskesmas handil baru tahun 2015 pada bulan Desember dalam data rekap bulanan Per Unit Pelayanan Puskesmas ada sebanyak 564 pasien, terlihat bahwa adanya pasien tidak puas dalam pelayanan perawat, dimana pelayanan perawat puskesmas handil baru yang belum mampu memenuhi kepuasan pasien yang menjadi harapan pasien poli umum dipuskesmas handil baru kecamatan samboja kutai kartanegara. Tujuan penelitian adalah pertama, mendeskripsikan pengaruh pelayanan perawat terhadap kepuasan pasien yang berobat jalan dibagian Poli Umum Di Puskesmas Handil Baru Kecamatan Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara, kedua untuk mengetahui pengaruh pelayanan perawat terhadap kepuasan pasien pada saat melakukan rawat jalan dibagian ruangan poli umum di puskesmas handil baru kecamatan samboja kutai kartanegara. Penelitian ini menggunakan deskriptif kuantitatif dalam menganalisis data yang diperoleh dilapangan. Digunakan teori kepuasan dari Kotler yang bertumpu pada 5 aspek yaitu: aspek perhatian, komunikasi, tanggung jawab, kerja sama, dan penerimaan. Penelitian ini dilakukan pada pasien yang berobat jalan dibagian Poli Umum, yang pernah melakukan perobatan jalan dibagian Poli uum Di Puskesmas Handil Baru kecamatan Samboja Kutai Kartanegara. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi atau pengamatan (disajikan dalam bentuk foto) dan quisioner.

Dari hasil analisis data diperoleh thitung sebesar 3.050, sedangkan ttabel sebesar 9.302. Dengan demikian uji hipotesis t variabel pelayanan perawat berpengaruh signifikan dan hipotesis penelitian dapat dibuktikan atau diterima. Koefisien determinasi  $r^2$  menunjukkan besarnya kontribusi 0,107 atau 10.7% dari pelayanan perawat terhadap kepuasan pasien,

***Kata Kunci:*** *Pelayanan perawat, kepuasan pasien, teori kepuasan dari Kotler*

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program S1 Sosiatri-Sosiologi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: [cazliendahlatief@gmail.com](mailto:cazliendahlatief@gmail.com)

## **Latar Belakang**

Hakekat dasar dari pelayanan adalah untuk memenuhi kebutuhan dan tuntutan para pemakai jasa pelayanan kesehatan (pasien) yang apabila berhasil dipenuhi akan dapat menimbulkan rasa puas terhadap pelayanan kesehatan. pelayanan kesehatan bertujuan untuk mengatasi masalah kesehatan seseorang. Pelayanan adalah kepedulian kepada pasien dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya (Barata, 2003).

Persatuan perawat nasional Indonesia (PPNI, 2010) mensahkan standar profesi keperawatan sebagaimana tercantum dalam Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 yang terdiri dari standar kompetensi dan standar praktek keperawatan. Pelayanan perawat merupakan hasil karya dari perawat dalam bentuk tindakan atau praktek yang mudah diamati atau dinilai. Oleh karena itu, para perawat dapat mampu memberikan pelayanan yang aman bagi pasien dan masyarakat, memberikan pelayanan secara profesional, berkinerja tinggi serta peduli (*caring*) sehingga mengurangi beban psikologis dari pasien.

Permasalahan tentang pelayanan perawat yang berkaitan dengan kepuasan pasien sebagaimana diketahui berdasarkan fakta bahwa tuntutan-tuntutan pelayanan dengan mutu yang baik juga menjadi beban untuk tercipta dengan perbandingan jumlah tenaga perawat dengan pasien yang masuk dan keluar yang tidak sebanding serta tekanan-tekanan psikologis, seperti rasa lelah, sering marah-marah, agresif, tidak dapat rileks atau memperlihatkan sikap yang tidak kooperatif. perawat dalam hal ini pelayanan perawat yang tidak seperti biasanya atau dengan kata lain lebih banyak bersikap negatif pada pasien yang dilayani, akibatnya dapat memberikan dampak kurang baik bagi persepsi pasien dan keluarga atau dampak terburuk adalah, menurunnya kondisi kesehatan pasien serta tekanan yang terus menerus juga pada diri perawat tersebut (Hasibuan, 2002:4).

## **Kerangka Dasar Teori**

### ***Pelayanan Perawat***

Simamora (2001:23), pelayanan adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud atau tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Sugiarto (dalam Hadjam dan Arida; 2002:36) mengungkapkan bahwa layanan yang baik adalah layanan yang sangat memperhatikan individu sebagai pribadi yang unik dan menarik.

Kotler (dalam Tjiptono; 2007:56) menjelaskan karakteristik dari pelayanan sebagai berikut:

1. *Intangibility* (tidak berwujud)
2. *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan)
3. *Variability* (bervariasi)
4. *Perishability* (tidak tahan lama)

### ***Perawat***

Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1239/ MenKes/ SK/ XI/ 2001, perawat adalah seseorang yang telah lulus pendidikan perawat baik di dalam maupun di luar negeri sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan yang berlaku. Sedangkan menurut Ellis dan Hartley (dalam Gaffar; 2001:32) perawat adalah seseorang yang berperan dalam merawat atau memelihara, membantu dan melindungi seseorang karena sakit, cedera dan proses penuaan. Aktivitas ini dilakukan dengan berbagai cara untuk mengembalikan kemandirian pasien secepat mungkin. Seorang perawat dikatakan profesional jika memiliki ilmu pengetahuan, keterampilan, keperawatan profesional serta memiliki sikap profesional sesuai kode etik profesi.

Perawat merupakan salah satu komponen penting dan dapat dikatakan strategis dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan. Kehadiran dan peran perawat tidak dapat diabaikan, karena peran perawat adalah menjaga pasien dalam mempertahankan kondisi terbaiknya terhadap masalah kesehatan yang menimpa dirinya. Seorang perawat dituntut untuk memahami benar proses dan standar praktik keperawatan. Lebih terperinci dikatakan bahwa perawat adalah orang yang di didik menjadi tenaga paramedis untuk menyelenggarakan perawatan orang sakit atau secara khusus untuk mendalami bidang perawatan tertentu (Momon, 2008:67). Wolinsky memberikan pengertian bahwa perawat merupakan tenaga kesehatan yang tugasnya membantu dokter dalam memberikan pelayanannya di samping pembantu perawat, siswa perawat, ahli farmasi, teknis medis dan sebagainya (Wolinsky, 1980: 303-304).

Peraktek keperawatan yang di kemukakan oleh (Sri praptianingsih, 2007:31-34), fungsi perawat terdiri dari 3 (tiga) Fungsi, yaitu :

1. Fungsi Independen
2. Fungsi Interdependen
3. Fungsi Dependen

Beberapa aspek yang dapat menjadi indikator penerapan sebuah layanan keperawatan pada pasien menurut Marini (2010:63), diantaranya adalah:

1. Aspek perhatian
2. Aspek penerimaan
3. Aspek Komunikasi
4. Aspek kerjasama
5. Aspek Tanggung Jawab

### ***Teori Kepuasan Pasien***

Kepuasan menurut kamus Bahasa Indonesia adalah puas; merasa senang, perih (hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya). Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa menurut oliver (dalam Supranto, 2001) mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari

perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan sangat puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan pelanggan akan sangat puas harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi dari berbagai media. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitive terhadap harga dan member komentar yang baik tentang perusahaan tersebut.

### ***Kepuasan Pasien***

Memahami kebutuhan dan keinginan konsumen dalam hal ini pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan asset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Untuk menciptakan kepuasan pasien suatu perusahaan atau rumah sakit harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya.

Namun upaya untuk perbaikan atau kesempurnaan kepuasan dapat dilakukan dengan berbagai strategi oleh perusahaan untuk dapat merebut pelanggan. Junidi (2002) berpendapat bahwa kepuasan konsumen atas suatu produk dengan kinerja yang dirasakan konsumen atas produk tersebut. Jika kinerja produk lebih tinggi dari harapan consume maka konsumen akan mengalami kepuasan.

### ***Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien***

Menurut pendapat Budiastuti (2002) mengemukakan bahwa pasien dalam mengevaluasi kepuasan terhadap jasa pelayanan yang diterima mengacu pada beberapa factor antara lain:

1. Kualitas produk atau jasa
2. Kualitas pelayanan
3. Faktor emosional

### ***Aspek-Aspek Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien***

Menurut Griffith (1987) ada beberapa aspek-aspek yang mempengaruhi perasaan puas pada seseorang yaitu:

1. Sikap pendekatan staf pada pasien
2. Kualitas perawatan yang diterima oleh pasien
3. Prosedur administrasi
4. Waktu menunggu
5. Fasilitas umum

### ***Puskesmas***

Puskesmas adalah suatu kesatuan organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat disamping memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok (Depkes RI, 1991 dalam Effendy, 1998).

Menurut Entjang (2000:15) Puskesmas (*health centre*) adalah suatu kesatuan organisasi fungsional yang langsung memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh kepada masyarakat dalam suatu wilayah kerja tertentu dalam bentuk-

bentuk usaha kesehatan pokok. Menurut Alamsyah (2011:43) puskesmas adalah salah satu sarana pelayanan kesehatan masyarakat yang menjadi andalan atau tolak ukur dari pembangunan kesehatan, sarana serta masyarakat, sebagai pusat pelayanan pertama yang menyeluruh dari suatu wilayah. Menurut Muninjaya (dalam buku alamsyah 2011:43) puskesmas adalah merupakan unit teknis pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten/kota yang bertanggung jawab untuk menyelenggarakan pembangunan kesehatan disatu atau sebagian wilayah kecamatan yang mempunyai fungsi sebagai pusat pembangunan kesehatan masyarakat, pusat pemberdayaan masyarakat dan pusat pelayanan kesehatan ditingkat pertama dalam rangka pencapaian keberhasilan fungsi puskesmas sebagai ujung tombak pembangunan bidang kesehatan.

## Metode Penelitian

### *Jenis Penelitian*

Penelitian ini adalah penelitian yang bersifat kuantitatif. Berpedoman pada jenis penelitian tersebut, dengan maksud untuk menguji kebenaran suatu pengetahuan (verifikatif) dan mencari hubungan sebab akibat antara dua variabel/lebih. Penelitian bersifat menerangkan hubungan sebab akibat antara variabel pelayanan perawat terhadap kepuasan pasien poli umum di Puskesmas Handil Baru Kecamatan Samboja Kutai Kartanegara.

## Hasil Penelitian

### *Uji Validitas Variabel Pelayanan Perawat (X)*

Pengujian validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana kemampuan instrument penelitian mengukur hal-hal yang seharusnya diukur. Suatu instrument yang valid mempunyai validitas yang tinggi, sebaliknya instrument yang kurang valid berarti memiliki validitas yang rendah. Seperti tertera pada tabel di bawah ini:

**Tabel Variabel Pelayanan Perawat**

<b>Indicator</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>Nilai r</b>	<b>rKritis</b>	<b>Kesimpulan</b>
Aspek perhatian	Perawat membuat catatan keluhan pasien	815	0.444	Valid
	Perawat megulang penyampaian keluhan pasien	703		
	Perawat mempersilahkan pasien untuk duduk?	772		
	Perawat memanggil nama pasien disaat dokter mempersilahkan masuk	738		
	Perawat mengarahkan	704		

Pengaruh Pelayanan Perawat terhadap Kepuasan Pasien (Kaslindah)

	pasien kepada dokter			
Aspek kerja sama	Perawat saling membantu dalam mengerjakan tugasnya	853	0.444	Valid
	Perawat meminta maaf saat perawat salah mengerjakan tugasnya	676		
Aspek komunikasi	Perawat menggunakan bahasa Indonesia saat berbicara kepada pasien	713	0.444	Valid
	Perawat menggunakan bahasa yang dipahami pasien seperti bahasa suku	919		
	Perawat mengerti bahasa yang digunakan pasien	920		
	Perawat lebih mendominasi pembicaraan pada saat bersama pasien	940		
Aspek tanggung jawab	Perawat mengikuti apel pagi ?	883	0.444	Valid
	Perawat datang kerja pada jam 08.00 pagi	925		
	Perawat istirahat kerja pada jam 12 wita	421		
	Perawat lanjut berkerja pada jam 1 siang	749		
	Perawat pulang pada jam 4 sore	582		
Aspek penerimaan	Perawat memberi salam kepada pasien	825	0.444	Valid
	Perawat tersenyum kepada pasien	855		
	Perawat ramah kepada pasien	752		

Berdasarkan hasil pengolahan data diatas dengan menggunakan program SPSS 23.0, dapat dijelaskan bahwa terdapat 19 butir pertanyaan yang tersebar pada masing-masing indikator pada variabel Pelayanan perawat (Perhatian, Kerja sama, Komunikasi, Tanggung jawab, dan Penerimaan). Diketahui bahwa keseluruhan pertanyaan yang telah dijawab oleh pasien memiliki nilai yang diatas 0.444 validitasnya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa keseluruhan pertanyaan yang disajikan memiliki tingkat validitas diatas dari taraf keberartiannya yakni 0.3, sehingga seluruh pertanyaan dinyatakan valid/tepat dalam menguji masalah

dalam penelitian ini atau dengan kata lain pertanyaan-pertanyaan yang digunakan untuk menguji pelayanan perawat Poli Umum telah tepat untuk mengukur variabel yang dijelaskan.

### **Uji Realibilitas**

Realibitas adalah akurasi atau suatu perkiraan dalam mengukur instrumen yang di olah melalui jawaban responden jika dikenakan pertanyaan yang sama pada waktu yang sama pula. Untuk mengukur realibitas menggunakan nilai cronbach's Alpha. Menurut Sekaran (2000) "Koefisien Realibilitas yang terdekat atau yang dapat diterima adalah jika mendapatkan nilai sampai 1.0 pada umumnya, jika nilai reliabilitas yang di dapatkan dari Cronbach's Alpha dari 0.6 akan sangat sulit untuk mengukurnya, 0.6 keatas adalah dapat diterima, 0.7 baik, dan 0.8 adalah bagus". Adapun hasil Uji Realibilitas tiap variabel pada penelitian ini digambarkan pada tabel dibawah ini.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.898	5

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel diatas yang diolah dengan menggunakan program SPSS menghasilkan nilai Cronbach Alpha untuk variabel Kepuasan Pasien sebesar 0.898 dimana berdasarkan pernyataan sebelumnya bahwa jika Nilai Cronbach Alpha melebihi 0.6 maka pengujian reliabilitas variabel penelitian diterima.

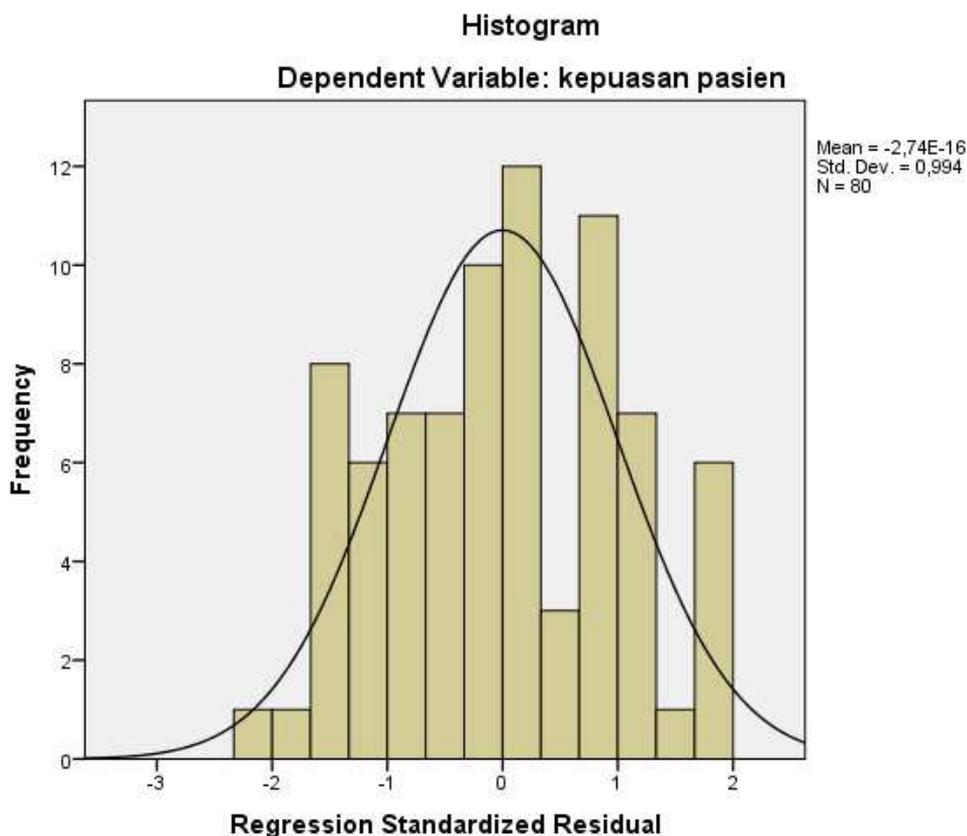
### **Uji Asumsi Klasik**

#### ***Uji Normalitas***

Tujuan uji normalitas adalah ingin menguji apakah dalam model regresi distribusi sebuah data mengikuti atau mendekati distribusi normal, yakni distribusi data dengan bentuk lonceng. Kalau asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid. Ada dua cara untuk mendeteksi apakah data berdistribusi normal atau tidak, yaitu dengan pendekatan grafik dan pendekatan Kolmogorv-Smirnov.

#### ***Pendekatan Grafik***

Salah satu cara untuk melihat normalitas adalah dengan melihat grafik histogram dan grafik normal plot yang membandingkan antara dua observasi dengan distribusi yang mendekati distribusi normal.



***Pendekatan Kolmogorv-Smirnov***

Uji normalitas dengan grafik bisa saja terlihat berdistribusi normal, padahal secara statistik tidak berdistribusi normal.

**Uji Corellations**

**Descriptive Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
Kepuasan Pasien	42,1750	3,92259	80
Pelayanan Perawat	51,9250	11,06228	80

Pada bagian ini merupakan tabel yang menyajikan deskriptif data masing-masing variabel yang meliputi mean (rata-rata), std. Deviation (standar deviasi dan N = jumlah data).

### Correlations

		Kepuasan Pasien	Pelayanan Perawat
Pearson Correlation	Kepuasan Pasien	1,000	-,326
	Pelayanan Perawat	-,326	1,000
Sig. (1-tailed)	Kepuasan Pasien	.	,002
	Pelayanan Perawat	,002	.
N	Kepuasan Pasien	80	80
	Pelayanan Perawat	80	80

Pada bagian ini merupakan matrik korelasi antara variabel Pelayanan Perawat (X) dengan nilai Kepuasan Pasien di peroleh  $r = -0,326$  dengan probabilitas =  $0,20 - 0,399$ . Maka  $H_0$  ditolak, yang berarti bahwa ada hubungan/korelasi yang signifikan antara Pelayanan Perawat dengan Kepuasan Pasien.

### Uji Koefisien Analisis Regresi

#### Hasil Uji Analisis Korelasi

### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Beta	Zero-order	Partial	Part	Tolerance
1 (Constant)	48,185	2,014		23,922	,000					
pelayanan perawat	-,116	,038	-,326	-3,050	,003	-,326	-,326	-,326	1,000	1,000

a. Dependent Variable: kepuasan pasien

Pada tabel Coefficients, pada kolom B pada Constanta (a) adalah 48,185 variabel Pelayanan Perawat (X) adalah -0,116. Berdasarkan data di atas, maka dapat dikatakan bahwa: konstanta sebesar 48,185, koefisien regresi X sebesar -0,116.

Kesimpulan koefisien nilai t hitung = -3,050 dengan probabilitas =  $0,003 < 0,05$ , artinya ada pengaruh yang signifikan. Untuk variabel Pelayanan Perawat

nilai t hitung = -3,050 dengan probabilitas = 0,000 < 0,05 yang berarti ada pengaruh yang signifikan.

**Uji t (parsial)**

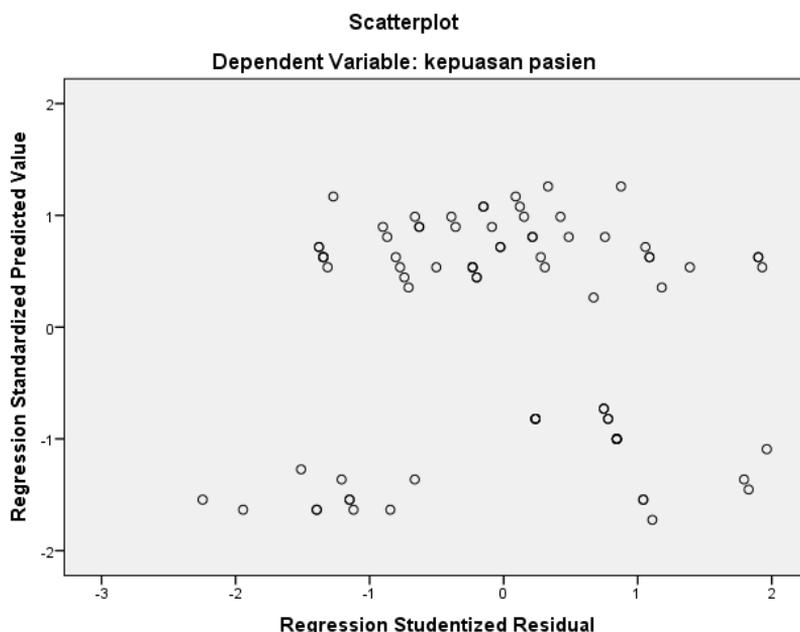
Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel sebelumnya, diperoleh nilai t hitung untuk variabel Pelayanan Perawat lebih besar dari nilai signifikansinya atau 0,000 < 0.05, yang berarti dapat disimpulkan bahwa variabel Pelayanan Perawat memiliki pengaruh secara parsial terhadap Kepuasan pasien poli umum di puskesmas handil baru.

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	129,510	1	129,510	9,302	,003 <sup>b</sup>
Residual	1086,040	78	13,924		
Total	1215,550	79	129,510		

1. Dependent Variable: kepuasan pasien
2. Predictors: (Constant), pelayanan perawat

Pada bagian ini apakah ada pengaruh yang nyata / signifikan variabel Pelayanan Perawat (X), terhadap Kepuasan Pasien (Y) dari output model di atas di dapat F hitung sebesar 9,302 dengan tingkat signifikan 0,000 < 0.05 maka regresi dapat di pakai untuk memprediksi Kepuasan Pasien.



Grafik *normal probability plot* menunjukkan bahwa data tidak menyebar di sekitar garis diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model

regresi tidak memenuhi asumsi normalitas. Dari hasil grafik scatterplot di atas dapat dilihat bahwa tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

### Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Pengujian koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengukur proporsi atau persentase kemampuan model dalam menerangkan variabel terikat. Koefisien determinasi berkisar antara nol sampai satu ( $0 \leq R^2 \leq 1$ ). Jika  $R^2$  semakin besar (mendekati satu), maka dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel bebas (X) adalah besar terhadap variabel terikat (Y). Hal ini berarti model yang digunakan semakin kuat untuk menerangkan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dan demikian sebaliknya.

### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	,326 <sub>a</sub>	,107	,095	3,73143	,107	9,302	1	78	,003	,306

a. Predictors: (Constant), pelayanan perawat

b. Dependent Variable: kepuasan pasien

Tabel tersebut pada model (1) untuk menjelaskan besarnya nilai korelasi atau hubungan (R) antara Pelayanan Perawat (X) dengan Kepuasan Pasien (Y) yaitu sebesar 0,326 dan penjelasan besarnya presentase Pelayanan Perawat terhadap Kepuasan Pasien yang disebut koefisien determinasi yang merupakan hasil dari pengukuran R. Dari output tersebut diperoleh koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada model (1) sebesar 0,107, yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas (Pelayanan Perawat) terhadap variabel terikat (Kepuasan Pasien) adalah sebesar 10,7 %.

Pada tabel di atas angka R Square adalah 0,107 yaitu hasil kuadrat dari koefisien korelasi ( $0,326 \times 0,326 = 0,107$ ). Standar Error of the Estimate adalah 3,73143, perhatikan pada analisis deskriptif statistik bahwa standar deviasi nilai Kepuasan Pasien adalah 3,92259 yang jauh lebih besar dari standar error, oleh karena lebih besar daripada standar deviasi nilai Kepuasan Pasien maka model regresi bagus dalam bertindak sebagai predictor Kepuasan Pasien.

***Pengujian Hipotesis***

<b>Hipotesis</b>	<b>Uji t</b>	<b>Uji F</b>	<b>R</b>
<i>Pengaruh Pelayanan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Poli Umum Di Puskesmas Handil Baru Kecamatan Samboja Kutai Kartanegara</i>	-3.050	9.302	0.107

Berdasarkan hasil pengujian data yang dirangkum pada tabel diatas, maka diperoleh kesimpulan akan hipotesis pada penelitian ini yakni diterima, dimana Pelayanan Perawat memiliki pengaruh yang signifikan sebesar 0.107% terhadap Kepuasan Pasien poli umum di puskesmas handil baru kecamatan samboja.

**Pembahasan**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif yang bertujuan untuk melihat dan mengukur pengaruh Pelayanan Perawat terhadap Kepuasan Pasien poli umum di puskesmas handil baru. Sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya bahwa hipotesis yang disusun dalam penelitian ini diterima dengan melihat hasil pengujian koefisien regresi dari uji t (parsial) dan uji F (simultan).

Penelitian deskriptif kuantitatif mengharuskan peneliti untuk menetapkan responden, sehingga dalam penelitian ini ditetapkan sebanyak 80 responden/pasien yang berobat pada pada Puskesmas Handil Baru. Kemudian responden diberikan pertanyaan berupa kuisisioner yang berisikan tentang deskripsi diri responden serta pertanyaan-pertanyaan yang berhubungan dengan penelitian yang disusun yakni pelayanan perawat, dan Kepuasan Pasien yang diterima. Dalam pengujian validitas data secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa pertanyaan yang disajikan dalam kuisisioner penelitian adalah valid dimana nilai validitas 2 variabel (Pelayanan perawat dan Kepuasan Pasien) yang diuji diatas nilai r-kritis yang berarti variabel-variabel yang digunakan untuk menguji pada penelitian ini adalah valid. Selanjutnya dalam pengujian reliabilitas, didapatkan nilai Cronbach Alpha untuk keseluruhan variabel yang diuji lebih besar dari 0.05, sehingga dapat disimpulkan juga bahwa variabel-variabel yang digunakan adalah realibel atau andal untuk diteliti. Hal tersebut diketahui dari pemahaman pasien mengenai pertanyaan-pertanyaan yang diberikan, dimana secara keseluruhan pasien menganggap pertanyaan yang diberikan sudah sesuai dengan hal-hal yang dirasakan seputar pelayanan perawat poli umum di puskesmas handil baru.

Pengujian hipotesis penelitian dengan menggunakan analisis korelasi sederhana, dan selanjutnya menguji koefisiennya melalui uji t dan uji F. Berdasarkan hasil pengolahan data, diketahui bahwa t hitung dan F hitung lebih besar dari nilai signifikansinya, serta lebih besar dari t tabel dan F tabel, sehingga dapat dikatakan bahwa variabel Pelayanan perawat secara signifikan berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien Poli Umum di Puskesmas Handil Baru. Hal tersebut diperkuat dengan hasil pengujian koefisien determinasi kedua variabel tersebut

yang menyatakan bahwa sebesar 0.107% variabel Kepuasan pasien dapat dijelaskan dengan menggunakan variabel pelayanan perawat yang diberikan.

Dari hasil analisis korelasi sederhana ( $r$ ) didapat korelasi antara pelayanan perawat terhadap kepuasan pasien adalah 0,326. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi pengaruh yang tidak puas antara pelayanan perawat dengan kepuasan pasien karena berada di rentang 0,20 – 0,399.

### **Kesimpulan**

1. Berdasarkan hasil analisis korelasi antara variable pelayanan perawat terhadap kepuasan pasien sebesar  $r = 0.326$  dengan probabilitas =  $0.000 < 0.05$  maka  $H_0$  ditolak, yang bearti ada hubungan antara pelayanan perawat terhadap kepuasan pasien.
2. Berdasarkan hasil analisis t hitung antara pelayanan perawat terhadap kepuasan pasien sebesar -3.050 dengan probabilitas =  $0,000 < 0.05$  yang bearti ada pengaruh yang signifikan antara pelayanan perawat terhadap kepuasan pasien.
3. Berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi ( $R$ ) antara pelayanan perawat terhadap kepuasan pasien sebesar 0.107 yang berarti dimana Pelayanan Perawat memiliki pengaruh yang signifikan sebesar 0.107% terhadap Kepuasan Pasien poli umum di puskesmas handil baru kecamatan samboja.
4. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa pada variabel pelayanan perawat sebagian besar pasien merasakan dalam kategori kurang puas baik dari aspek perhatian, penerimaan, komunikasi, tanggung jawab dan kerja sama.
5. Hasil analisis deskriptif, menunjukkan bahwa variabel kepuasan pasien, sebagian besar pasien merasakan kepuasan dalam tingkat yang kurang puas.

### **Saran**

1. Kepada pihak puskesmas handil baru untuk lebih meningkatkan pelayanannya dengan meningkatkan pelayanan perawat dalam memberikan pelayanan perawat dengan melakukan pelatihan-pelatihan.
2. Melakukan revisi kembali standar pelayanan perawat terhadap kepuasan pasien dalam aspek perhatian, kerjasama, komunikasi, tanggung jawab, dan dapat terlaksana dengan baik.
3. Melakukan kursus penyegaran, seminar, pelatihan tentang pelayanan perawat secara rutin oleh pihak puskesmas kepada semua perawat setiap triwulan untuk meningkatkan kemampuan perawat dalam memenuhi aspek perhatian, kerja sama, komunikasi, penerimaan dan tanggung jawab kepada pasien.
4. Bagi mahasiswa yang ingin meneliti ulang tentang kepuasan pasien, hendaknya harus meneliti pelayanan dan faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

### Daftar Pustaka

- Azwar , A, 1997, *menjaga mutu pelayanan kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-dasar pelayanan Primai*. Jakarta : Elex Media Komputindo.
- Dwiyanto, Agus 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Public* Gadjah Mada University Press. Yogyakarta.
- Idrus Muhammad, 2009, *metode penelitian ilmu sosial*, Jakarta: Erlangga
- Johnson D.P, 1986, *Teori Sosiologi Klasik dan Modern* Terjemahan Robert MZ Lawang Jakarta :Gramedia
- Kotler, P.1994, *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi, Pengendalian*. Edisi Ke enam, penerbit Erlangga Jakarta.
- Simamora, Bilson. 2003. *Membongkar kotak hitam konsumen*. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Soekanto.s 1995 *sosiologi suatu pengantar* Jakarta pt raja grafindo persada.
- Tanujaya Edward. 2008. *Sosiologi Kesehatan* .Jakarta;Penerbit Selemba Medika.Trihono, 2005. *Manajemen puskesmas*. Jakarta; Penerbit CV Sagung Seto.
- Weiner .B.(1986). *An attributional theory of motivation and emotion*. New York: Springer-Verlag.
- Weiner, B.(1974). *Achievement motivation and attribution theory*. Morristown, N.J.: General Learning Press
- Weiner,B. (1980). *Human Motivation*.NY:Holt, Rinehart & Winston
- Wolinsky, Fredric. 1980. *The Sociology of Healthy: Principles, Professions, and issues*. Litue Brown and company, Toronto