

HUBUNGAN PENERAPAN TUGAS PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI RAWAT JALAN RSUD WATES KULON PROGO.

Jepry Handoko¹, Endang Purwanti², Sulistyaningsih³

INTISARI

Latar Belakang : Keberhasilan pelayanan pada instalasi rawat jalan salah satunya ditentukan oleh pelaksanaan tugas perawat pelaksana. Perawat pelaksana di unit rawat jalan adalah seorang tenaga keperawatan yang diberi tanggung jawab dan wewenang untuk melaksanakan pelayanan/asuhan keperawatan di unit rawat jalan. Pelayanan keperawatan dan perilaku perawat merupakan faktor yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Studi pendahuluan dengan wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada 10 orang pasien Rawat Jalan di RSUD Wates Kulon Progo menunjukkan sebanyak 5 responden menyatakan tidak puas terhadap pelayanan rawat jalan dan berdasarkan pengamatan peneliti terhadap pelaksanaan tugas perawat didapatkan hasil beberapa tugas perawat yang banyak tidak dilakukan adalah memberikan penjelasan kepada pasien tentang tindakan pemeriksaan yang akan dilakukan dan pemberian penyuluhan kesehatan pada pengunjung secara kelompok pada saat menunggu untuk memperoleh pelayanan kesehatan.

Tujuan : Mengetahui hubungan penerapan tugas perawat dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Wates Kulon Progo.

Metode : Metode penelitian ini adalah penelitian *non eksperimental* dan jenis penelitian adalah *deskriptif korelasi* dengan pendekatan waktu yang digunakan adalah *cross sectional*. Sampel penelitian ini adalah pasien rawat jalan sebanyak 76 orang dan aktivitas/kegiatan perawat pelaksana pada poliklinik yang dipilih yang diambil melalui teknik *purposive sampling*. Instrumen dalam penelitian ini menggunakan lembar observasi penerapan tugas perawat dan kuesioner kepuasan. Uji statistik menggunakan *chi-square*.

Hasil : Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepatuhan perawat terhadap tugas perawat di Instalasi Rawat Jalan RSUD Wates kulon Progo sebagian besar adalah baik sebanyak 59 kali observasi (77,6%). Tingkat kepuasan pasien menunjukkan sebagian besar pasien puas dengan pelayanan yang diberikan perawat di Instalasi Rawat Jalan RSUD Wates sebanyak 49 orang (64,5%). Hasil perhitungan statistik menggunakan uji korelasi *Chi Square*, diperoleh *p*-value sebesar $0,000 < \alpha (0,05)$.

Kesimpulan : Terdapat hubungan yang signifikan antara penerapan tugas perawat dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Wates Kulon Progo, ditunjukkan dengan hasil uji *Chi square* diperoleh nilai $p (0,000) < 0,05$.

Kata Kunci : Penerapan Tugas Perawat, Kepuasan Pasien.

¹Mahasiswa PSIK STIKES Jendral Achmad Yani Yogyakarta

²Dosen STIKES Jendral Achmad Yani Yogyakarta

³Dosen STIKES Jendral Achmad Yani Yogyakarta

THE RELATIONSHIP BETWEEN IMPLEMENTATION OF NURSE DUTIES WITH THE SATISFACTION OF PATIENT IN THE OUTPATIENT SERVICES IN THE INSTALLATION OF DISTRICT HOSPITAL AT WATES KULON PROGO

Jepry Handoko¹, Endang Purwanti², Sulistyaningsih³

ABSTRACT

Background: The successful of outpatient services in the installation, the determine by the performance of duties of nurses. A nurse in the outpatient unit is nursing staffs that are given the responsibility and authority to carry out services/treatment up bringing in outpatient. Nursing service and the behavior of nurse is a highly influential factor with patient of satisfaction. The study of a prelude with an interview conducted by researchers To 10 people an outpatient at Wates Kulon Progo Showing as many as five people of respondents they were not satisfied to the public outpatient and based on his observation researchers to nurse performance of duties get the result many nurses are not doing is provide an explanation to the patient act of checking to be performed and granting of counseling on visitors the provision of health In a group at the time of waiting to get medical services.

Objective: To determine the relationship between the application of the nurse duties with patient of satisfaction in the installation of district hospital at Wates Kulon Progo.

Methods: The method of this research is using the *non eksperimental* research and the kind of this research is correlation descriptive with the *cross sectional* approach system. A sample of this research is 76 people as an outpatient and the activity of nurse implementer at clinics chosen the taken with *purposive sampling* technique. The instrument of this research is using observation of the implementation of nurse duties and the satisfaction questioner. The test of statistic is using *chi-square*.

Results: The result of this research is showing the level of compliance nurse againts of the nursing duties in the installation of district hospital at Wates Kulon Progo that is (77,6%) from 59 observations and the patients satisfacation showing the service of nursing by outpatient servicein the installation of district hospital at Wates Kulon Progo that is (64,5%) from 49 patient. The result of statistic calculation is using the *Chi Square* take it from p-value is $0,000 < \alpha (0,05)$.

Conclusion : There is a relationship between the signification of the implemntation nurse duties with the satisfaction of patient in services in the installation of district hospital at Wates Kulon Progo, this is based from the the result of *Chi square* test and the score is $(0,000) < 0,05$.

Keyword : The implementation of nurse duties, satisfaction of patient.

¹Students of STIKES Jendral Achmad Yani Yogyakarta

²Lecturer of STIKES Achmad Yani Yogyakarta Health School College

³Lecturer of STIKES Achmad Yani Yogyakarta Health School College

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Adapun judul skripsi ini adalah **“Hubungan Penerapan Tugas Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Jalan RSUD Wates Kulon Progo”**.

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi syarat kelulusan mata kuliah skripsi di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Jenderal Achmad Yani Yogyakarta, tidak dapat disangkal butuh usaha yang keras, kegigihan dan kesabaran untuk menyelesaikannya. Namun disadari karya ini tidak akan selesai tanpa orang-orang tercinta disekeliling penulis yang telah mendukung dan membantu.

Terimakasih yang sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada :

1. dr. I Edy Purwoko, Sp.B selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
2. Dewi Retno Pamungkas, S. Kep., Ns., MNg selaku Ketua Program Studi S1 Ilmu Keperawatan Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
3. dr. Endang Purwanti, Sp. M., M.Kes selaku dosen pembimbing I yang telah mencurahkan segenap waktu dan pikiran untuk memberikan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Sulistyaningsih, S. Kep., Ns selaku pembimbing II yang telah membimbing dan meluangkan waktu dan pikiran untuk memberikan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Kedua orangtua tercinta beserta adikku yang tak pernah henti memberikan doa, semangat dan dukungan dalam bentuk apapun serta cinta dan kasih sayang.
6. Direktur RSUD Wates Kulon Progo, Kepala Perawat Instalasi Rawat Jalan RSUD Wates Kulon Progo, Perawat Instalasi Rawat Jalan dan karyawan yang telah ikut serta membantu dan memberikan kesempatan serta ijinnya untuk melakukan penelitian.
7. Seluruh staf, dosen, STIKES Jenderal Achmad Yani Yogyakarta yang telah memfasilitasi kelancaran dalam penyusunan skripsi ini.
8. Semua pihak yang telah membantu untuk kelancaran penyusunan skripsi ini.

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kebaikan kepada semuanya, sebagai imbalan atas segala amal kebaikan dan bantuannya. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan serta kelemahan didalamnya, untuk itu penulis mohon kritik dan saran untuk perbaikan lebih lanjut. Akhirnya besar harapan penulis semoga skripsi ini berguna dan bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan.

Yogyakarta, Januari 2014

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
INTISARI	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian	4
E. Keaslian Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kepuasan Pasien	8
B. Rawat Jalan	13
C. Perawat Unit Rawat Jalan	16
D. Kerangka Teori	22
E. Kerangka Konsep	23
E. Hipotesis	23
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Desain Penelitian	24
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	24
C. Populasi dan Sampel	24
D. Variabel Penelitian	26
E. Definisi Operasional	27
F. Alat dan Metode Pengumpulan Data.....	28
G. Uji Validitas dan Reliabilitas	31
H. Metode Pengolahan dan Analisis Data	33
J. Etika Penelitian	35
I. Jalannya Penelitian	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	38
1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	38

2. Karakteristik Responden	39
3. Tingkat Kepatuhan Perawat Terhadap Tugas Perawat	40
4. Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Jalan.....	41
5. Hubungan Penerapan Tugas Perawat Dengan Kepuasan Pasien	42
B. Pembahasan	43
1. Tingkat Kepatuhan Perawat Terhadap Tugas Perawat	43
2. Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Jalan	45
3. Hubungan Penerapan Tugas Perawat Dengan Kepuasan Pasien	49
C. Keterbatasan Penelitian	50
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	51
B. Saran	51
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

PERPUSTAKAAN
STIKES JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1.	Pengambilan Sampel	26
Tabel 3.2.	Definisi Operasional	27
Tabel 3.3.	Kategorisasi Skala Tingkat Penerapan Tugas Perawat	28
Tabel 3.4.	Hasil Penghitungan Penerapan Tugas Perawat di IRJ	28
Tabel 3.5.	Kisi-Kisi Kuesioner Kepuasan Pasien	29
Tabel 4.1.	Distribusi Frekuensi Perawat Jenis Kelamin, Umur, Pendidikan, Masa Kerja dan Pelatihan	38
Tabel 4.2.	Distribusi Frekuensi Pasien Berdasarkan Jenis Kelamin, Umur, Pendidikan, dan Pekerjaan	39
Tabel 4.3.	Distribusi Frekuensi Tingkat Kepatuhan terhadap Tugas Perawat	39
Tabel 4.4.	Distribusi Frekuensi Dimensi Kepuasan Pasien Diukur Dengan Dimensi Mutu Pelayanan	40
Tabel 4.5.	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien	41
Tabel 4.6.	Tabulasi Silang dan Hasil Uji Chi Square Hubungan Penerapan Tugas Perawat dengan Kepuasan Pasien	41

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.	Kerangka Teori	22
Gambar 2.2.	Kerangka Konsep	23

PERPUSTAKAAN
STIKES JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Jadwal Penyusunan Skripsi Tahun 2013 /2014
- Lampiran 2. Surat Ijin Studi Pendahuluan
- Lampiran 3. Surat Ijin Uji Validitas
- Lampiran 4. Surat Ijin Penelitian
- Lampiran 5. Lembar Permohonan Menjadi Responden
- Lampiran 6. Lembar Persetujuan Menjadi Responden
- Lampiran 7. Lembar Observasi Penerapan Tugas Perawat
- Lampiran 8. Lembar Kuesioner kepuasan Pasien
- Lampiran 9. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 10. Hasil Penelitian
- Lampiran 11. Jadwal Bimbingan Skripsi Tahun 2013 /2014

PERPUSTAKAAN
JENDERAL ACHMAD YANI
STIKES
YOGYAKARTA