

**HUBUNGAN ASUHAN KEPERAWATAN DENGAN TINGKAT  
KEPUASAN PASIEN TYPHOID FEVER DI UPT.PUSKESMAS  
PARAGAAN KABUPATEN SUMENEP**

***DETERMINE RELATIONSHIP OF NURSING CARE AND SATISFACTION  
LEVELS OF PATIENTS WITH TYPHOID FEVER IN PUBLIC HEALTH  
CENTER OF PRAGAAN, SUMENEP***

**UTAMI\*\***

**MOH. LUKMANUR HAYADI\***

**\*Dosen SI Keperawatan**

**\*\* Alumni Stikes ABI Program Studi SI Keperawatan**

***ABSTRACT***

**Introduction:** System of health care services is changing rapidly according to changing needs and expectations of the public about health care. People are increasingly demanding better health care with respect to an increasing public knowledge of health care. Nursing process represents a system of nursing care service plan consisting of four stages of assessment, planning, implementation and evaluation. The purpose of the present study was to determine relationship of nursing care and satisfaction levels of patients with typhoid fever in Public Health Center of Pragaan, Sumenep. **Method:** The present study was of analytic observational and cross-sectional. Population was 50 respondents with a sample of 45 subjects. Data was collected by means of questionnaires and analyzed by chi-square test. **Result:** Indicated that 51.1% (23 patients) stated that nursing care provided by nurses for patients with typhoid fever was fairly high. With regard to satisfaction levels of patients with typhoid fever, 75.6% (34 patients) indicated satisfaction with nursing care provided by nurses. It meant that there was a relationship of nursing care and satisfaction levels of patients with typhoid fever. **Discussion:** Nurses were expected to continuously improve care quality that included nursing care in order to improve satisfaction of patients with typhoid fever.

***Keywords: Nursing care, satisfaction levels of patients with typhoid fever***

Correspondence: Utami, Prodi SI Keperawatan, Stikes ABI Surabaya, JL. Pumpungan III No. 29 Surabaya. Email : tami\_ola@yahoo.com

## PENDAHULUAN

Sistem pelayanan perawatan kesehatan berubah dengan cepat sesuai dengan perubahan kebutuhan dan harapan masyarakat tentang pelayanan kesehatan. Masyarakat semakin menuntut mutu pelayanan kesehatan yang lebih baik sehubungan dengan bertambahnya pengetahuan masyarakat tentang pelayanan kesehatan. Proses atau asuhan keperawatan merupakan cara yang sistematis yang dilakukan oleh perawat bersama pasien dalam menentukan kebutuhan asuhan keperawatan dengan melakukan pengkajian, menentukan diagnosis, merencanakan tindakan yang akan dilaksanakan, melaksanakan tindakan serta mengevaluasi hasil asuhan yang telah diberikan bertambahnya pengetahuan masyarakat tentang pelayanan kesehatan. Proses atau asuhan keperawatan merupakan cara yang sistematis yang dilakukan oleh perawat bersama pasien dalam menentukan kebutuhan asuhan keperawatan dengan melakukan pengkajian, menentukan diagnosis, merencanakan tindakan yang akan dilaksanakan, melaksanakan tindakan serta mengevaluasi hasil asuhan yang telah diberikan dengan berfokus pada pasien, berorientasi pada tujuan pada setiap tahap saling terjadi ketergantungan dan saling berhubungan (A. Azis Alimul Hidayat, 2004). *Caring* dalam keperawatan adalah hal yang sangat mendasar, *caring* merupakan “*heart*” profesi, artinya sebagai komponen

yang fundamental dan fokus sentral serta unik dari keperawatan. Fenomena di lapangan mengindikasikan adanya kecenderungan perawat tidak *caring* dalam memberikan asuhan keperawatan kepada klien yang berdampak pada kualitas asuhan yang pada akhirnya mempengaruhi kepuasan klien terhadap pelayanan keperawatan khususnya dan pelayanan kesehatan secara menyeluruh (Agustin, 2002).

Kepuasan pasien merupakan kunci sukses memenangkan persaingan, hal ini tentu tidak mudah bagi pengelola Rumah Sakit ataupun puskesmas, mengingat pelayanan/asuhan keperawatan yang diberikan juga menyangkut hidup para pasien/pelanggannya, ada banyak dimensi mutu yang mempengaruhi kepuasan pelanggan seperti pelayanan administratif, keramahan dan ketanggapan para staff medis dan non medis kemudahan dan ketetapan waktu layanan (Aimconsultant, 2005). Kepuasan pelanggan atau klien merupakan tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja, yaitu hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapan pelanggan atau klien (Bartiah, 2003). Pelayanan akan melahirkan kepuasan apabila memenuhi beberapa hal antara lain : dalam memberikan pelayanan atau asuhan keperawatan perawat bersikap komunikatif antara lain 1) cepat tanggap (*responsiveness*), 2) empaty terhadap klien, 3) cakap dalam menciptakan

lingkungan yang nyaman (*tangibility*), 4) trampil dalam mengatasi masalah klien (*reliability*), 5) kemampuan menanggapi setiap keluhan (*assurance*), serta harga atau biaya perawatan (*cost*), (Anjaswarni, Keliat, Sabri, 2002).

Penelitian tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan telah dilakukan di Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Telogorejo Semarang tahun 2003 oleh Bartiah, M dengan 172 responden dan menggunakan desain penelitian *studi cross sectional*. Hasil yang didapatkan terdapat hubungan yang kuat antara kepuasan pasien dengan pelayanan keperawatan di Unit Gawat Darurat dengan hasil  $t = 15,937$  (lebih besar daripada  $t$  tabel = 2,576) dengan taraf signifikan 1% (Bartiah, 2003). Penelitian tentang kepuasan pasien terhadap perilaku *caring* perawat juga pernah dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saeful Anwar Malang tahun 2002 dengan hasil 82.25% responden mengungkapkan puas dengan pelayanan perawat dan 53,6 % mencapai kepuasan diatas rata-rata (Anjaswanti, Keliat, Sabri, 2002). Penyakit tifus atau Typhoid fever, sering disebut juga dengan enteric fever, bilious fever atau Yellow Jack, disebabkan oleh infeksi bakteri *Salmonella typhi* dan *paratyphi*. Kuman ini biasanya hidup di dalam air. Kuman ini akan mati bila air dipanaskan hingga 100 derajat celcius. Di Indonesia tifus merupakan penyakit endemis yang berarti kasusnya selalu ada sepanjang

tahun. Umumnya penderita tifus meningkat, terutama pada musim kemarau. Saat musim itu terjadi kekurangan sumber air bersih dan sumber air yang ada mudah tercemar. Gejala yang ditimbulkan penyakit ini adalah panas dengan suhu hingga 40°C (104°F), terjadi gastro enteritis serta diare tanpa disertai darah. Secara umum terdapat gejala dari penyakit *Thypoid Fever* diantaranya : Demam lebih dari 5 hari, sakit kepala, demam terjadi terutama di malam hari, diare atau sulit buang air besar, mual, muntah. Test widal adalah suatu pemeriksaan serologi yang berarti bahwa hasil uji widal positif menunjukkan adanya zat anti (antibodi) terhadap kuman *Salmonella*. Setelah seseorang menderita tifus dan mendapat pengobatan, hasil uji widal tetap positif untuk waktu yang lama sehingga uji widal tidak dapat digunakan sebagai acuan untuk menyatakan kesembuhan. Hasil survei pada orang sehat di Jakarta pada 2006 menunjukkan hasil uji widal positif pada 78% populasi orang dewasa.

Untuk mencegah terjadinya *Thypoid Fever* diantaranya : Jangan minum air yang belum dimasak (belum matang), Bila ingin jajan di pingir jalan yang belum jelas apakah airnya dimasak atau tidak, yakinlah bahwa badan kita dalam keadaan yang fit sehingga daya tahan tubuh kita (leukosit) dapat menghancurkan kuman-kuman itu, Menjaga kebersihan peralatan makan, Menjaga daya tahan tubuh agar

selalu fit dengan makanan, gizi seimbang, istirahat yang cukup, olah raga, rileks (tidak stress/tegang), Untuk menghindari penyebaran kuman, Buang air besar sebaiknya pada tempatnya jangan dikali atau sungai (Administrator, 2009). Proses keperawatan merupakan cara yang sistematis yang dilakukan oleh perawat bersama pasien dalam menentukan kebutuhan asuhan keperawatan dengan melakukan pengkajian, menentukan diagnosis, merencanakan tindakan yang akan dilaksanakan, melaksanakan tindakan serta mengevaluasi hasil asuhan yang telah diberikan dengan berfokus pada pasien, dalam hal ini pasien dengan *Thypoid Fever* yang berorientasi pada tujuan pada setiap tahap saling terjadi ketergantungan dan saling berhubungan . (A. Azis Alimul Hidayat, 2004). Proses keperawatan merupakan suatu sistem dalam merencanakan pelayanan Asuhan keperawatan yang mempunyai empat tahapan, yaitu pengkajian, perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi. Alternatif lain dari proses keperawatan terdiri dari lima tahap yang meliputi pengkajian, diagnosa, perencanaan , implementasi dan evaluasi (H.Lismidar, dkk, 2005).

#### METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian *observasional*, waktu penelitian ini dikelompokkan dalam penelitian *cross sectional*, Berdasarkan analisa data penelitian ini termasuk penelitian

*analitik*, dengan populasi sebanyak 50 responden dengan sampel yang diambil 45 orang dengan menggunakan, Teknik sampling yang digunakan adalah *Purposive sample*. Ujinya menggunakan uji statistik Analisis data *Chi - Square*

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 1. Asuhan Keperawatan

Berdasarkan tabel 1 dari 45 pasien sebagian besar asuhan keperawatan cukup sebanyak 51.1% (23 pasien) dan asuhan keperawatan yang baik sebanyak 46.9% (22 pasien).

Tabel 1 Distribusi Asuhan Keperawatan pada Pasien *Thypoid Fever* di UPT. Puskesmas Pragaan Kabupaten Sumenep pada bulan Juli 2017

No	Asuhan Keperawatan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Baik	22	46.9
2	Cukup	23	51.1
3	Kurang	0	0
Jumlah		45	100

Sumber : data primer tahun 2017

Berdasarkan tabel 1 sebagian besar asuhan keperawatan yang diberikan pada pasien cukup sebanyak 51.1% (23 pasien).

Menurut H.Lismidar (2005), Proses keperawatan merupakan suatu sistem dalam merencanakan pelayanan Asuhan keperawatan yang mempunyai empat tahapan, yaitu pengkajian, perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi. Alternatif lain dari proses keperawatan terdiri

dari lima tahap yang meliputi pengkajian, diagnosa, perencanaan, implementasi dan evaluasi.

Hasil dilapangan menunjukkan bahwa asuhan keperawatan yang diberikan oleh perawat pada pasien dengan *Thyphoid Fever* cukup, hal ini disebabkan perawat melakukan empat hal pengkajian, perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi, tetapi dalam penanganan tidak ditunjang dengan peralatan dan fasilitas yang kurang memadai sehingga pasien *thyphoid fever* beranggapan terhadap asuhan keperawatan dianggap cukup.

## 2. Tingkat Kepuasan

Tabel 2 Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien *Thyphoid Fever* di UPT. Puskesmas Pragaan Kabupaten Sumenep pada bulan Juli 2017

No	Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Puas	34	75.6
2	Tidak puas	11	24.4
Jumlah		45	100

Sumber : data primer tahun 2017

Berdasarkan tabel 2 dari 45 pasien sebagian besar tingkat kepuasan pasien puas sebanyak 75.6% (34 pasien) dan tidak puas sebanyak 24.4% (11 pasien).

Berdasarkan tabel 2 sebagian besar tingkat kepuasan pasien puas sebanyak 75.6% (34 pasien).

Menurut Bertiah (2003) Kepuasan pasien adalah kepuasan konsumen dari rumah sakit dimana mereka menerima jasa dari

pelayanan rumah sakit dan sudah dapat dipastikan bahwa para pasien tersebut dapat memberikan penilaian atas pelayanan rumah sakit sehingga pasien pun berhak mendapatkan pelayanan yang maksimal dalam pemenuhan kebutuhan layanan jasa kesehatan, dan pasien tersebut pulang dari rumah sakit meskipun dalam keadaan apapun juga merasa puas dan merasa dilayani sebaik mungkin. Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan merupakan perbedaan antara harapan (*expectations*) dan kinerja yang dirasakan (*perceived performance*), yaitu penilaian antara harapan pembelian dengan kinerja yang dirasakan pada purna pembelian dari produk atau jasa yang bersangkutan.

Kenyataan dilapangan menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan pada pasien *thyphoid fever*, hal ini dikarenakan pelayanan yang diberikan yang meliputi kenyataan, kepercayaan, tanggung jawab, jaminan dan empati oleh pihak UPT Puskesmas sangat diperhatikan. Sehingga persepsi pasien antara harapan dan kenyataan lebih besar sehingga pasien merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Hal ini ditunjang dengan adanya rawat inap, Laboratorium, dan tempat apotek yang disediakan untuk pasien yang membutuhkan obat, dan adanya fasilitas –fasilitas yang menunjang pasien seperti kamar mandi WC, tempat pengunjung dan lain – lain.

**3. Hubungan Asuhan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien *Thyroid Fever***

Tabel 3 Tabulasi Silang Asuhan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien *Thyroid Fever* di UPT. Puskesmas Pragaan Kabupaten Sumenep pada bulan Juli 2017

Asuhan Keperawatan	Tingkat Kepuasan Pasien				Jumlah	
	Puas		Tidak Puas			
n	n	%	N	%	n	%
Baik	20	90.9	2	9.1	22	100
Cukup	14	60.9	9	39.1	23	100
Total	34	75.6	11	24.4	45	100

Chi Square : 5.494  
df: 1 p: 0.019  
Continuity Correction : 3.988  
df: 1 p: 0.046

Sumber : Data Primer tahun 2017

Berdasarkan tabel 3 dari 22 pasien yang menyatakan asuhan keperawatan baik sebagian besar tingkat kepuasan pasien puas sebanyak 90.9% (20 pasien), dan dari 23 pasien yang asuhan keperawatan cukup sebagian besar tingkat kepuasan pasien puas sebanyak 60.9% (14 pasien). Hasil penelitian didapatkan asuhan keperawatan yang diberikan oleh perawat pada pasien dengan *Thyroid Fever* cukup sebesar 51.1% (23 pasien). Tingkat Kepuasan Pasien *Thyroid Fever* dari segi pengkajian perawat memberikan asuhan Keperawatan sebagian besar tingkat kepuasan pasien puas sebanyak 75.6% (34 pasien).

Berdasarkan hasil pengujian *chi square* didapatkan : 5.494 dan nilai  $p : 0.019 < \alpha : 0.05$  sehingga

ada hubungan antara Asuhan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien *Thyroid Fever* di UPT. Puskesmas Pragaan Kabupaten Sumenep.

Berdasarkan tabel VI.7 dari 22 pasien yang menyatakan asuhan keperawatan baik sebagian besar tingkat kepuasan pasien puas sebanyak 90.9% (20 pasien). Berdasarkan hasil pengujian dengan Chi square 5.494 dan nilai  $p : 0.019 < \alpha : 0.05$  sehingga ada hubungan antara Asuhan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien *Thyroid Fever*.

Menurut H.Lismidar (2005)

Proses keperawatan merupakan suatu sistem dalam merencanakan pelayanan Asuhan keperawatan yang mempunyai empat tahapan, yaitu pengkajian, perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi. Alternatif lain dari proses keperawatan terdiri dari lima tahap yang meliputi pengkajian, diagnosa, perencanaan, implementasi dan evaluasi. Menurut Delivery (2005) Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya, jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan akan puas, jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan amat puas dan senang.

Berdasarkan hasil kenyataan dilapangan menunjukkan bahwa asuhan keperawatan baik dan sebagian besar tingkat kepuasan pasien puas, hal ini disebabkan

karana perawat melakukan empat hal pengkajian, perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi, agar dalam proses asuhan keperawatan perawat melakukan dengan baik sesuai dengan prosedur keperawatan, disamping itu ditunjang dengan fasilitas – fasilitas yang memadai seperti ruang tunggu, laboratorium, apotek dan UGD yang dapat membantu pasien yang dalam kegawat daruratan dan memberikan kenyamanan bagi pasien yang berobat dan rawat inap. Disamping itu adanya program Jamsostek, bagi pasien yang tidak mampu pelayanan ini dapat digunakan untuk semua kalangan, senggga antara harapan dan kenyataan yang diberikan oleh pihak Puskesmas sangat memuaskan masyarakat.

Diharapkan perawat untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan yang mencakup asuhan keperawatan agar dapat meningkatkan kepuasan pasien *Thypoid Fever*.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

1. Asuhan keperawatan yang diberikan oleh perawat pada pasien dengan *Thypoid Fever* cukup sebesar 51.1% (23 pasien).
2. Tingkat Kepuasan Pasien *Thypoid Fever* dari segi pengkajian perawat memberikan asuhan Keperawatan sebagian besar tingkat kepuasan pasien puas sebanyak 75.6% (34 pasien).

3. Ada hubungan antara Asuhan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien *Thypoid Fever*.

### **Saran**

#### **1. Bagi Puskesmas**

Perlu peningkatan pelayanan keperawatan pada pasien *thypoid Fever* guna memberikan tingkat kepuasan pada pasien dan perlu meningkatkan asuhan keperawatan dalam penanganan pasien *thypoid Fever* dengan cara menanggapi keluhan – keluhan pasien.

#### **2. Bagi STIKES ABI Surabaya**

Sumbangan bagi perkembangan ilmu keperawatan tentang mutu pelayanan asuhan keperawatan, khususnya tentang pentingnya penerapan sikap *caring* perawat dalam memberikan asuhan keperawatan, terutama pada mahasiswa STIKES ABI Surabaya.

#### **3. Bagi Profesi Keperawatan**

Dalam penanganann asuhan keperawatan yang komprehensif dan profesional perlu ditampilkan oleh setiap perawat ketika memberikan bantuan pada pasien untuk meningkatkan kepuasan pasien.

#### **4. Bagi Peneliti Lain**

Perlu adanya penelitian lanjutan, guna penelitian dapat menjadi sempurna dan perlu menambah teori – teori, bahan bacaan sehingga dalam pembuatan skripsi menjadi sempurna.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alimul, A. Aziz, Hidayat, (2004). *Proses Keperawatan*, Jakarta : Salemba Medika.
- Administrator, (2009). *Tifus atau Typhoid Fever*. Diakses pada tanggal 1 Januari 2011 dari <http://www.jakartalantern.com/content/health-topic/typhoid-fever.html>
- Armiyadi Signori. Muhammad, (2009). *Proses Keperawatan*, diakses pada tanggal 1 Januari 2011 dari <http://armiyadisignori.com/?p=28>
- Agustin, Ismar, (2002). *Perilaku Caring Perawat dan Hubungannya dengan Kepuasan Klien di Instalasi Rawat Inap Bedah Dewasa Rumah Sakit Dr. Mohammad Hosein Palembang*. [www.digilib.ui.ac.id/go.php.15](http://www.digilib.ui.ac.id/go.php.15) October 2010
- Aimconsultant, (2005). *Keunggulan Kinerja Sebagai Terobosan Rumah Sakit dalam Memenangkan Persaingan*, didapatkan 1 Januari 2011, dari <http://www.aomcosultant.com/html/aimsnewsinsight.html>
- Anjaswarni, Tri, Keliat, Budi.A, Sabri, Luknis, (2002). *Analisis Tingkat Kepuasan Klien Terhadap Perilaku Caring Perawat di Rumah sakit Dr. Saeful Anwar Malang*, didapatkan 1 Januari 2011 dari <http://www.fikui.or.id/data/riset,1.php3?id=45>
- Bartiah, Margaretha, (2003). *Analisis Kepuasan Pasien Unit Gawat Darurat Terhadap Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Telogorejo Semarang*, Semarang : tidak diterbitkan
- Delivery, (2005). *Bagaimana Mengukur Kepuasan Pelanggan*, didapatkan 1 Januari 2011, dari <http://www.deliveri.org/guidelines/mise/proj-papers/pp-3i.htm>.
- Irawan Hadi, (2002). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Jakarta : Gramedia.
- Iswanto, Yun, (2005). *Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Universitas Terbuka*, didapatkan 1 Januari 2011, dari <http://pk.ut.ac.id/ptjj/42yun.htm>
- Lismidar, H.dkk, (2005). *Proses Keperawatan dan Asuhan Keperawatan*, didapatkan 1 Januari 2011, dari <http://www.pdpersi.co.id/pdpersi.lismidar.html>.
- Notoatmodjo, Soekidjo, (2002). *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Edisi Revisi, Jakarta : Rineka Cipta.
- \_\_\_\_\_, Soekidjo, (2003). *Pendidikan dan Perilaku Kesehatan*, Edisi 1, Jakarta : Rineka Cipta.
- Nurachmah, Elly, (2001). *Asuhan Keperawatan Bermutu di Rumah Sakit*. 21 Juni 2001. <http://www.pdpersi.co.id/pdpersi>

- [si/news/artikel.php3?id=786.1](http://si/news/artikel.php3?id=786.1)  
Januari 2011
- Nursalam, 2008. *Konsep & Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*, Jakarta : Salemba Medika.
- Nursalam & Pariyani, Siti, (2001). *Pendidikan Praktis Metodologi riset Keperawatan*, Jakarta : CV Sagung Seto
- Prihardjo, Heri (1995). *Pengantar Statistik Keperawatan*, Edisi 1, Januari :EGC.
- Ratnawati, (2005). *Mengukur Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan pendidikan*, didapatkan 1 Januari 2011, dari <http://ww.depdiknas.go.id/jurnal/43/p-ratnawati.htm>
- Sugiyono, (2002). *Statistika untuk Penelitian*, Edisi 2, Jakarta : EGC.
- Supranto, J, (2006). *Pengukuran Kepuasan Pelanggan : untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Jakarta : Rineka Cipta.
- Supranto, J, (2006). *Pengukuran Kepuasan Pelanggan : untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Jakarta : Rineka Cipta
- Sembiring, Amstrong, (2005). *Lampu Kuning Customer satisfaction is Not Enough Anymore*, didapatkan 1 Januari 2011, dari <http://groups.yahoo.co./group/Indonesia-fr/massage/1477>.
- Wiyono, Djoko (1999), *Manageman Mutu Pelayanan Kesehatan*, Surabaya, Airlangga University Press.