

ANALISIS HUBUNGAN PERSEPSI PASIEN TENTANG MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS PENUMPING KOTA SURAKARTA

Agus Hufron *
Supratman **

Abstract

Health Service Center is one of the health service of society that have fundamental duty to give construction of health of elementary health service and society. Result of Quality Assurance Penumping Health Service Center survey team to the patients that visit in the early year of 2006 shown result that 3% patients express dissatisfy, 21% patient less satisfy, 49% patients enough satisfy and 17% expressing satisfy. To analyse the relation between the patient's perception about the quality of health service with story level of satisfaction patient in Penumping Health Service Center of Surakarta City, done by research with descriptive correlation method of the data is taken by giving kuesioner to 111 patients / families that are use the health service in Penumping Health Service Center with random sampling, the data is processed and also analysed with logistic research. The Result of regresi shown that 1). 37,8 % patients express the quality of service is still lower, and 39,6% expressing satisfaction of patients is still lower. 2). According to the statistical test, prove that there are relation which are positive and signifikan between the quality of health service with satisfaction of the patients in Penumping Health Service Center of Surakarta City. 3). Based on the result of multi variant test in the reality of variable sub quality of the health service in Penumping Health Service Center by giving contribution to get equal to 59,9 % to satisfaction of the patients. Health Service Center suggested to increase its discipline and to join the employees to the training program according to its profession.

Key word : Patient Perseption, Quality Of Service, Satisfaction of Patient

* Agus Hufron

Puskesmas Penumping Kota Surakarta Jl. Latar Putih III / 59 Makamhaji Rt.2/12 ☎ (0271) 089982 Surakarta 5716

** Supratman

Dosen Keperawatan FIK UMS, Jl. A. Yani Tromol Post 1 Kartasura.

PENDAHULUAN

Visi pembangunan kesehatan tahun 2010 adalah mewujudkan masyarakat, bangsa dan negara yang sehat, memiliki kemampuan untuk menjangkau pelayanan kesehatan yang bermutu secara adil dan merata serta memiliki derajat kesehatan yang setinggi-tingginya diseluruh wilayah Republik Indonesia. Misi pembangunan kesehatan yaitu melaksanakan upaya promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif. Upaya tersebut dilaksanakan disemua tempat pelayanan kesehatan dari Puskesmas sampai rumah sakit, baik pemerintah maupun swasta (DepKes RI, 2001).

Puskesmas sebagai salah satu pelayanan kesehatan masyarakat mempunyai mempunyai tugas pokok memberikan pembinaan kesehatan masyarakat dan pelayanan kesehatan dasar. Saat ini distribusi Puskesmas dan Puskesmas pembantu sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan dasar telah lebih merata. Setiap Puskesmas melayani 30.000 – 50.000 penduduk atau sekurang-

kurangnya 1 (satu) kecamatan mempunyai satu Puskesmas. Untuk memperluas jangkauan layanan kesehatan, setiap Puskesmas dibantu oleh 3-4 Puskesmas pembantu dan satu Puskesmas keliling (DepKes.RI, 2003).

Hasil survey yang dilakukan oleh Tim Quality Assurance Puskesmas Penumping pada awal tahun 2006 tentang kepuasan pasien yang berkunjung di Puskesmas menunjukkan hasil bahwa 3 % pasien menyatakan tidak puas, 21 % pasien menyatakan kurang puas, 49 % pasien menyatakan cukup puas, dan 17 % pasien menyatakan puas, dari pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Penumping. Dari hasil survey itu diketahui bahwa ada ketidakpuasan yang muncul pada pasien di Puskesmas penumping, walaupun masih dibawah 25% tetapi apabila hal ini diabaikan oleh manajemen Puskesmas, kemungkinan akan dapat menaikkan angka ketidak-puasan pasien yang akhirnya berdampak berkurangnya jumlah kunjungan pasien. Dalam rekapitulasi kunjungan Puskesmas Penumping

tahun 2005 mengalami penurunan dibandingkan dengan tahun 2004 yaitu sebesar 53.578 pasien (rata-rata 172 pasien / hari), menjadi 53.368 pasien (rata-rata 171 pasien / hari) pada tahun 2005. Jumlah kunjungan Askes juga mengalami penurunan dimana tahun 2004 sebesar 9.760 pasien (rata-rata 31 pasien / hari), menjadi 9.051 pasien (rata-rata 29 pasien / hari).

Pelayanan kesehatan (*health care services*) adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau bersama-sama dalam satu organisasi untuk meningkatkan dan memelihara kesehatan, mencegah dan mengobati penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, kelompok dan atau masyarakat (Azwar,1996).

Menurut Kotler (1997) Mutu atau kualitas pada umumnya dapat diukur (*tangible*) namun mutu jasa pelayanan agak sulit diukur, karena umumnya bersifat subyektif, sebab menyangkut kepuasan seseorang, bergantung pada persepsi, latar belakang, sosial ekonomi, norma, pendidikan, budaya, bahkan kepribadian seseorang. Terdapat lima determinan kualitas jasa/pelayanan yang dapat dirinci sebagai berikut :

- a. Keandalan (*reliability*)
Kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat terpercaya, dapat dilihat dari:
 - 1). Proses penerimaan pasien yang cepat dan tepat.
 - 2). Pelayanan pemeriksaan, pengobatan yang cepat dan tepat.
 - 3). Jadwal pelayanan dijalankan dengan tepat.
 - 4). Prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit.
- b. Ketangguhan (*responsiveness*)
Kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa cepat dapat dilihat dari :
 - 1). Kemauan petugas untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien
 - 2). Petugas memberikan informasi yang jelas, mudah dimengerti.
 - 3). Tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan.
- b. Keyakinan (*assurance*)
Pengetahuan, kemampuan dan kesopanan pemberi jasa untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan terlihat dari :
 - 1). Pengetahuan dan kemampuan petugas menetapkan *problematic* pasien
 - 2). Ketrampilan petugas dalam bekerja
 - 3). Pelayanan yang sopan dan ramah.
 - 4). Jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan.
- c. Perhatian (*empathy*)

Perhatian pribadi yang diberikan pada pelanggan terlihat dari:

- 1). Memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pasien
 - 2). Perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarga.
 - 3). Pelayanan pada semua pasien tanpa memandang status social.
- d. Penampilan (*Tangible*).
Penampilan fisik, peralatan serta personil.
- 1). Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan.
 - 2). Penataan eksterior dan interior.
 - 3). Kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat-alat yang dipakai.
 - 4).Kerapian dan kebersihan penampilan petugas.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian dengan metode deskriptif korelasi. Populasi penelitian yang diambil adalah seluruh pasien/keluarga yang menggunakan jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas Penumping. Hasil studi pendahuluan pada tanggal 10 mei 2006 yang dilakukan oleh peneliti didapatkan bahwa rekapitulasi kunjungan pasien di Puskesmas Penumping dalam tahun 2005 sebanyak 53.368 pasien (rata-rata 171 pasien/hari). Sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang akan diteliti (Arikunto, 2002). Metode pengambilan sample adalah dengan *simple random sampling*, dimana pengambilan sample anggota populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata dalam populasi itu. Sampel sejumlah 100 responden dengan waktu pengambilan selama dua minggu. Perhitungan besar sample minimum penelitian ini diambil dengan rumus: (Lemeshow, 1997).

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot d^2}$$

Keterangan :

n = Besar sample yang diperlukan

N = Jumlah populasi

D = Kesalahan maksimum yang diperbolehkan 10 %

Perhitungan :

$$n = \frac{53.368}{1 + 53.368 \cdot 0,1^2}$$

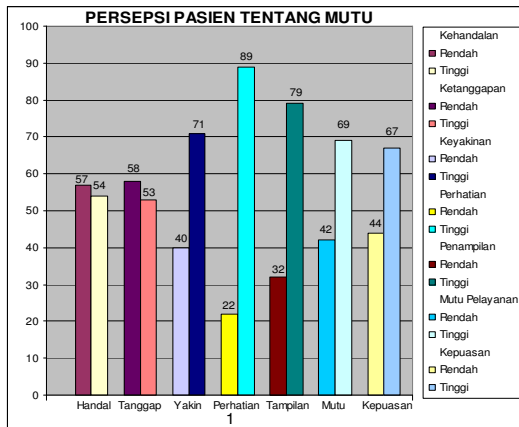
$$= \frac{53.368}{1 + 53.368 \cdot 0,01} = 99,99$$

Berdasarkan hasil perhitungan didapatkan sample 99,99 kemudian sampel dibulatkan menjadi 100 responden.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Gambaran persepsi pasien tentang mutu pelayanan kesehatanyang meliputi kehandalan, ketanggapan, keyakinan, perhatian dan penampilan serta kepuasan pasien yang berkunjung di Puskesmas Penumping dari 111 pasien yang diberi kuesioner dapat dilihat pada grafik berikut :

Gambar 1 : Grafikpersepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Kesehatan



Dari grafik pada gambar 1 dapat diketahui bahwa dari 111 pasien yang menyatakan kehandalan pelayanan kesehatan tinggi lebih sedikit yaitu 54 pasien (48,6%), sedangkan pasien yang menyatakan ketanggapan pelayanan kesehatan tinggi juga lebih sedikit yaitu sebanyak 53 orang (47,7%), namun pasien yang menyatakan keyakinan tinggi lebih banyak yaitu 71 orang (64%), dan juga pasien yang menyatakan perhatian tinggi lebih banyak yaitu 89 orang (80,2%) serta pasien yang menyatakan penampilan pelayanan kesehatan tinggi juga lebih banyak yaitu 79 orang (71,2%) dan pasien yang menyatakan mutu pelayanan tinggi sebanyak 69 orang (62,25).

Persepsi pasien tentang mutu pelayanan diperoleh data seperti pada tabel 1 :

Tabel 1 : Distribusi Responden mengenai persepsi tentang mutu pelayanan.

Kehandalan	Jumlah	Persentase
Rendah	57	51,40
Tinggi	54	48,60
Total	111	100

Dari Tabel 1 dapat diketahui bahwa pasien yang mempunyai persepsi tentang kehandalan

rendah sebanyak 57 orang (51,40%), dan yang mempunyai persepsi tentang kehandalan tinggi sebanyak 54 orang (48,60%). Berdasarkan penemuan tersebut diketahui bahwa persepsi tentang kehandalan rendah lebih banyak dibanding dengan persepsi pasien tentang kehandalan tinggi dari keseluruhan responden.

Sedangkan pengumpulan data mengenai kepuasan pasien diperoleh data pada tabel 2 :

Tabel 2 : Distribusi Tentang Kepuasan

Kepuasan	Jumlah	Persentase
Rendah	44	39,60
Tinggi	67	60,40
Total	111	100

Dari Tabel 2 tersebut dapat diketahui bahwa responden yang mempunyai penilaian tentang tingkat kepuasan rendah sebanyak 44 orang (39,60%), dan yang mempunyai penilaian terhadap tingkat kepuasan tinggi sebanyak 67 orang (60,40%). Berdasarkan penemuan tersebut diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien tergolong tinggi dibanding pasien yang merasa tingkat kepuasannya rendah dari keseluruhan responden.

Dalam pengujian hipotesis, analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis *chi-square* yaitu menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel melalui hipotesis. Dalam analisis data menggunakan perangkat komputer program SPSS untuk statistik non-parametris dan pengolahan statistik yang digunakan adalah analisis *chi-square*. Adapun hasil perhitungan untuk hubungan masing-masing variabel adalah sebagai berikut :

Hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien.

Tabel 3 : Hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien.

Mutu	K		Total	
	Rendah	Tinggi		
	%	%	f	
Rendah	52,40	47,60	42	100
Tinggi	39,10	60,90	69	100
total	39,60	60,40	111	100

Dari tabel 3 dapat diketahui hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien menunjukkan bahwa pasien menilai mutu pelayanan rendah dengan kepuasan

rendah sebanyak 22 pasien (52,4%) sedangkan yang menilai mutu pelayanan rendah dengan kepuasan tinggi sebanyak 20 pasien (47,6%). Adapun pasien yang menilai mutu pelayanan tinggi dengan kepuasan rendah sebanyak 27 pasien (39,1%) sedangkan yang menilai mutu pelayanan tinggi dengan kepuasan tinggi sebanyak 42 pasien (60,9%).

Berdasarkan hasil analisis Chi-square mengisyaratkan adanya hubungan positif antara mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien. Hasil perhitungan nilai chi-square sebesar 7,076 yang lebih besar dari nilai chi-square tabel ($df = 1, \chi^2_{tab} = 3,841$) dengan tingkat signifikan 0,008, dimana tingkat signifikan kurang dari 0,05, sehingga dapat dikatakan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Penumping.

Hubungan antara kehandalan, ketanggapan, keyakinan, perhatian dan penampilan dengan tingkat kepuasan pasien berdasarkan hasil analisis R^2 (Cox and Snell) mengisyaratkan adanya hubungan positif antara kehandalan, ketanggapan, keyakinan, perhatian dan penampilan dengan tingkat kepuasan pasien. Hasil perhitungan nilai *Cox and Snell* sebesar 0,599 yang artinya bahwa dimensi mutu kualitas yang terdiri dari kehandalan, ketanggapan, keyakinan, perhatian dan penampilan memberikan kontribusi sebesar 59,9% terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, maka dapat diterangkan hubungan antara persepsi pasien tentang mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Penumping Kota Surakarta sebagai berikut:

1. Kehandalan.

Berdasarkan hasil analisis Chi-square mengisyaratkan adanya hubungan positif antara persepsi pasien tentang kehandalan dengan tingkat kepuasan pasien. Hasil perhitungan nilai chi-square sebesar 69,059 yang lebih besar dari nilai chi-square tabel ($df = 1, \chi^2_{tab} = 3,841$) dengan tingkat signifikan 0,001, dimana tingkat signifikan kurang dari 0,05, sehingga dapat dikatakan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara persepsi pasien tentang kehandalan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Penumping.

Hasil tersebut membuktikan bahwa memang ada hubungan yang positif dan signifikan antara persepsi pasien tentang kehandalan

dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Penumping. Hasil penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Wahyudi (2005) yang meneliti tentang: Hubungan Pelayanan Perawat dan Kepuasan Pasien di RSUD Kabupaten Wonogiri”, yang menghasilkan kesimpulan bahwa terdapat hubungan positif yang bermakna antara mutu pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian ini sejalan pula dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Suhartati (2005) dengan judul “Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Kota Yogyakarta”, yang menghasilkan kesimpulan bahwa ada hubungan yang sangat kuat dan bermakna antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien.

Oleh karena itu, dengan semakin tinggi mutu pelayanan kesehatan yang dilihat dari segi persepsi pasien tentang kehandalan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien yang dirasakan oleh pasien.

2. Ketanggapan.

Berdasarkan hasil analisis Chi-square mengisyaratkan adanya hubungan positif antara persepsi pasien tentang ketanggapan dengan tingkat kepuasan pasien. Hasil perhitungan nilai chi-square sebesar 12,249 yang lebih besar dari nilai chi-square tabel ($df = 1, \chi^2_{tab} = 3,841$) dengan tingkat signifikan 0,001, dimana tingkat signifikan kurang dari 0,05, sehingga dapat dikatakan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara persepsi pasien tentang ketanggapan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Penumping.

Hasil tersebut membuktikan bahwa memang ada hubungan yang positif dan signifikan antara persepsi pasien tentang ketanggapan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Penumping. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Suhartati (2005) dengan judul “Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Kota Yogyakarta”, yang menghasilkan kesimpulan bahwa ada hubungan yang sangat kuat dan bermakna antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien.

Oleh karena itu, dengan semakin tinggi mutu pelayanan keperawatan yang dilihat dari persepsi pasien tentang ketanggapan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien yang dirasakan oleh pasien.

3. Keyakinan.

Berdasarkan hasil analisis Chi-square mengisyaratkan adanya hubungan positif antara persepsi pasien tentang keyakinan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien. Hasil perhitungan nilai chi-square sebesar 41,068 yang lebih besar dari nilai chi-square tabel ($df = 1, \chi^2_{\text{tab}} = 3,841$) dengan tingkat signifikan 0,000, dimana tingkat signifikan kurang dari 0,05, sehingga dapat dikatakan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara persepsi pasien tentang keyakinan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Penumping.

Hasil tersebut membuktikan bahwa memang ada hubungan yang positif dan bermakna antara persepsi pasien tentang keyakinan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Penumping. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Irawati (2005) dengan judul "Hubungan antara komunikasi, sikap dan ketrampilan perawat dengan kepuasan pasien di RS Ortopedi Prof.Dr.R.Soeharso Surakarta" yang menghasilkan kesimpulan bahwa ada korelasi antara ketrampilan perawat dengan tercapainya kepuasan pasien. Hal ini juga memberikan bukti sebagaimana yang diterangkan oleh Philip Kotler (1997) bahwa pengetahuan, kemampuan dan kesopanan pemberi jasa untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan yang berupa: pengetahuan dan kemampuan petugas kesehatan menetapkan *problematic* pasien, ketrampilan petugas dalam bekerja, pelayanan yang sopan dan ramah, serta jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan akan berdampak pada tingkat kepuasan pasien.

4. Perhatian.

Berdasarkan hasil analisis Chi-square mengisyaratkan bahwa tidak adanya hubungan antara persepsi pasien tentang perhatian pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien. Hasil perhitungan nilai chi-square sebesar 1,231 yang lebih kecil dari nilai chi-square tabel ($df = 1, \chi^2_{\text{tab}} = 3,841$) dengan tingkat signifikan 0,267, dimana tingkat signifikan lebih dari 0,05, sehingga dapat dikatakan bahwa terdapat hubungan yang positif dan tidak signifikan antara persepsi pasien tentang perhatian pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Penumping.

Hasil tersebut membuktikan bahwa ada hubungan yang positif namun tidak signifikan antara persepsi pasien tentang perhatian pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan

pasien rawat jalan di Puskesmas Penumping. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Suhartati (2005) dengan judul "Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Kota Yogyakarta", yang menghasilkan kesimpulan bahwa ada hubungan yang sangat kuat dan bermakna antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien. Hal ini sesuai pula dengan survey yang dilakukan oleh Team QA Puskesmas Penumping pada awal tahun 2006 tentang kepuasan pasien yang berkunjung di Puskesmas menunjukkan hasil bahwa 21 % pasien menyatakan kurang puas, 49 % pasien menyatakan cukup puas, 17 % pasien menyatakan puas, dan 3 % pasien menyatakan tidak puas dari pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Penumping. Hasil survey itu diketahui bahwa ada ketidakpuasan yang muncul pada pasien di Puskesmas penumping, walaupun masih dibawah 25%, tetapi apabila hal ini diabaikan oleh manajemen Puskesmas, kemungkinan akan dapat menaikkan angka ketidak-puasan pasien yang akhirnya berdampak berkurangnya jumlah kunjungan pasien.

5. Penampilan.

Berdasarkan hasil analisis Chi-square mengisyaratkan adanya hubungan positif antara persepsi pasien tentang penampilan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien. Hasil perhitungan nilai chi-square sebesar 7,319 yang lebih besar dari nilai chi-square tabel ($df = 1, \chi^2_{\text{tab}} = 3,841$) dengan tingkat signifikan 0,007, dimana tingkat signifikan kurang dari 0,05, sehingga dapat dikatakan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara persepsi pasien tentang penampilan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Penumping.

Hasil tersebut membuktikan bahwa ada hubungan yang positif dan signifikan antara persepsi pasien tentang penampilan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Penumping. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Irawati (2005) dengan judul "Hubungan antara komunikasi, sikap dan ketrampilan perawat dengan kepuasan pasien di RS Ortopedi Prof.Dr.R.Soeharso surakarta", yang menghasilkan kesimpulan bahwa ada hubungan antara sikap perawat dengan kepuasan pasien. Hal ini juga memberikan bukti sebagaimana yang diterangkan oleh Philip Kotler (1997) bahwa penampilan fisik, peralatan serta personil yang mencakup kebersihan, kerapian dan kenyamanan

ruangan, penataan eksterior dan interior, kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat-alat yang dipakai, dan kerapian dan kebersihan penampilan petugas terhadap pelayanan kesehatan pada pasien akan berdampak pada tingkat kepuasan pasien.

Oleh karena itu, semakin tinggi mutu pelayanan kesehatan yang dilihat dari persepsi pasien tentang penampilan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang diterima oleh pasien.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil pengamatan dan analisis data, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Dari 111 pasien 37,8 % menyatakan mutu pelayanan masih rendah, dan 39,6% menyatakan kepuasan pasien masih rendah.
2. Berdasarkan uji statistik membuktikan bahwa ada hubungan yang positif dan signifikan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Penumping Kota Surakarta.
3. Berdasarkan hasil uji multi variat ternyata sub variabel mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Penumping secara bersama-sama memberi kontribusi sebesar 59,9% terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dari hasil analisis data, maka dapat penulis sarankan sebagai berikut:

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto. 1998. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta : Jakarta.
- Keliat, Anna, B. 1999. *Penatalaksanaan Stres*. EGC : Jakarta.
- Kusmiati. 2003. *Hubungan Persepsi Beban Kerja dengan Stres Kerja Perawat*. Skripsi. (tidak diterbitkan). Fakultas Kedokteran, Universitas Gajah Mada : Yogyakarta.
- Notoatmodjo, S. 2002. *Metode Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta : Jakarta.
- Purwandari. 2000. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Stres Kerja Perawat di Instalasi Rawat Intensif RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta*, Skripsi, (tidak diterbitkan). PSIK. FK. UGM : Yogyakarta.
- Purwanto, N. 1985. *Pengantar Perilaku Manusia untuk Keperawatan*. EGC : Jakarta.
- Rahmat, J. 1993. *Psikologi Komunikasi*. PT Remaja Rosdakarya : Bandung.
- Singarimbun, M. 1989. *Metode Penelitian Survei*. LP3ES : Jakarta.

1. Bagi Manajemen Puskesmas
 - a. Perlu mengadakan atau mengikut sertakan petugas dalam pelatihan sesuai dengan profesi untuk meningkatkan kemampuan dan ketrampilan pelayanan kesehatan yang berdampak pada meningkatkan ketanggapan pelayanan kepada pasien.
 - b. Meningkatkan disiplin kepada karyawan yang sesuai dengan aturan yang berlaku sehingga dapat menumbuhkan kehandalan pelayanan kesehatan dan akhirnya meningkatkan mutu pelayanan di Puskesmas.

2. Bagi Perawat Puskesmas (Perawat Komunitas)

Agar selalu menerapkan Asuhan keperawatan dalam memberikan pelayanan kepada pasien maupun keluarga, sehingga dapat menentukan asuhan keperawatan yang sesuai baik bagi individu maupun keluarga.

Komunikasi dengan pasien maupun keluarga perlu ditingkatkan terutama mengenai sesuatu yang berhubungan dengan rencana dan tujuan keperawatan yang akan diberikan, sehingga pasien atau keluarga mengetahui rencana dan jenis perawatan yang akan diterimanya.