

HUBUNGAN PERAN PERAWAT TERHADAP KEPUASAN PESERTA PROGRAM PROLANIS DI PUSKESMAS HANURA KABUPATEN PESAWARAN

Lia Vika Yuni¹, Rian Maylina Sari²

¹Perawat Puskesmas Hanura Kabupaten Pesawaran

Email: lia.yuni94@yahoo.com

²Dosen Stikes Harapan Ibu Jambi

Email: rianmaylinasari@gmail.com

ABSTRACT: THE CORRELATION OF ROLE OF NURSE TO SATISFACTION OF CHRONIC MANAGEMENT DISEASE PROGRAM (PROLANIS) IN HANURA PUBLICHEALTH CENTER OF PESAWARAN DISTRICT IN 2019

Introduction: The effects may occur when the Prolanis (Chronic Disease Management Program) runs incorrectly are the increase of sickness and abnormally high mortality. The effects may occur due to the limited understanding about good and healthy lifestyle, morning exercise, medical checkup, medication, counseling, and diet.

Objective: The study identified the correlation between nurse role and satisfaction of Prolanis Participants at Hanurra Health Center of Pesawaran Regency in 2019.

Method: The study was quantitative. The design was analytical with cross sectional approach. The population of the study involved Prolanis Participants registered at Hanura Health Center of Pesawaran Regency since January to March 2019 amounting 46 people. The sampling technique was total sampling for taking 46 respondents.

Result: 26 respondents (56.5%) stated that nurse had a good role on the success of Prolanisat Hanurra Health Center of Pesawaran Regency in 2019. 27 respondents (58.7%) revealed that the patients were not satisfied.

Conclusion: based on the statistical analysis the p value was 0.023 or p value < α score (0.05) indicating the correlation between nurse role and satisfaction of Prolanis Participants at Hanurra Health Center of Pesawaran Regency in 2019. The health practitioners at the health center should regularly invite the Prolanis participants to be discipline.

Keywords: Nurse, Prolanis, Satisfaction.

INTISARI : HUBUNGAN PERAN PERAWAT TERHADAP KEPUASAN PESERTA PROGRAM PROLANIS DI PUSKESMAS HANURA KABUPATEN PESAWARAN TAHUN 2019

Pendahuluan : Dampak yang akan terjadi apabila program prolanis tidak dijalani dengan baik adalah peningkatan angka kesakitan masyarakat akan menjadi tinggi bahkan angka kematian akan meningkat juga, hal ini disebabkan karena kurangnya pengetahuan masyarakat tentang program pola hidup yang baik dan sehat, seperti senam pagi, pemeriksaan kesehatan, pengobatan, penyuluhan, dan menerapkan pola diet yang baik.

Tujuan : Diketahui Hubungan Peran Perawat Terhadap Kepuasan Peserta Program Prolanis Di Puskesmas Hanura Kabupaten Pesawaran Tahun 2019

Metode : Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *kuantitatif*. Rancangan dalam penelitian ini menggunakan *analitik* dengan menggunakan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh peserta program prolanis yang ada Di Puskesmas Hanura Kabupaten Pesawaran terhitung sejak bulan Januari - Maret 2019 berjumlah 46 orang, sehingga jumlah didapatkan sampel 46 responden. Dalam penelitian ini teknik sampling yang digunakan adalah *total sampling*.

Hasil : Diketahui bahwa Di Puskesmas Hanura Kabupaten Pesawaran Tahun 2019, sebagian besar perawat mempunyai peran yang baik, berjumlah 26 responden (56,5%), sebagian besar pasien tidak puas yang berjumlah 27 responden (58,7%).

Kesimpulan : Berdasarkan hasil uji statistik, didapatkan p-value 0,023 atau p-value < nilai α (0,05) yang artinya terdapat hubungan antara peran perawat terhadap kepuasan pasien program prolanis Di Puskesmas Hanura Kabupaten Pesawaran Tahun 2019. Diharapkan kepada para tenaga kesehatan mengajak peserta agar selalu patuh terhadap pelaksanaan kegiatan prolanis.

Kata kunci : Nurse (Perawat), Prolanis, Kepuasan.

PENDAHULUAN

Saat ini Indonesia mengalami transisi epidemiologi, dimana terjadi penurunan prevalensi penyakit menular namun terjadi peningkatan prevalensi penyakit tidak menular (PTM) atau penyakit degeneratif. Menurut hasil Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas) tahun 2015, program pemerintah dalam sistem pelayanan kesehatan dan pendekatan proaktif yang dilaksanakan secara terintegrasi yang melibatkan Peserta, Fasilitas Kesehatan dan BPJS Kesehatan adalah prolanis (Program Pengelolaan Penyakit Kronis) (Riskedas, 2015).

Prolanis adalah suatu sistem pelayanan kesehatan dan pendekatan proaktif yang dilaksanakan secara terintegrasi yang melibatkan peserta, fasilitas kesehatan dan BPJS Kesehatan dalam rangka pemeliharaan kesehatan bagi peserta BPJS Kesehatan yang menderita penyakit kronis seperti penyakit DM dan Hipertensi untuk mencapai kualitas hidup yang optimal dengan biaya pelayanan kesehatan yang efektif dan efisien. Kegiatan Prolanis ini tentunya sangat bermanfaat bagi kesehatan para pengguna peserta

BPJS. Prolanis ini adalah mendorong peserta penyandang penyakit kronis mencapai kualitas hidup optimal pada pemeriksaan spesifik sesuai panduan klinis terkait sehingga dapat mencegah timbulnya komplikasi penyakit (BPJS Kesehatan, 2014).

Tujuan prolanis adalah mendorong peserta penyandang penyakit kronis mencapai kualitas hidup optimal sesuai panduan klinis terkait sehingga dapat mencegah timbulnya komplikasi (BPJS, 2014). Pengetahuan masyarakat tentang prolanis perlu ditingkatkan untuk meningkatkan minat dan motivasi karena prolanis terhenti sejak sekitar tiga bulan yang lalu (terakhir dilaksanakan pertengahan oktober) karena anggaran bpjs tidak turun (BPJS Kesehatan, 2014).

Kendala prolanis merupakan program baru dari pemerintah sehingga banyak masyarakat belum mengetahui, bahkan sebagian besar ada masyarakat yang sudah mengetahui namun kurang patuh dalam mengikuti program prolanis dan sebagai petugas kesehatan mempunyai kewajiban dalam sosialisasi dan penggerak dalam kegiatan. Pada prolanis terdapat

kerancuan dalam program yang sebagian besar pasien lansia, bukan hanya untuk penyakit kronis, namun di program tersebut pasien penyakit kronis juga otomatis terjaring karena ada pemeriksaan gula darah. Pada Agenda prolanis terdiri atas: senam pagi, pemeriksaan, pengobatan, penyuluhan, dan makan bersama. Pada masalah dana ada pemotongan anggaran dan dananya tidak turun. Padahal dana tersebut sangat diperlukan untuk penyediaan transport petugas, konsumsi peserta, dipstick/alat pemeriksaan lainnya. Pada bagian prolanis lain seperti *home visit* dan *sms gateway* tidak dilakukan karena masalah dana (BPJS Kesehatan, 2014).

Mensukseskan program pemerintah diperlukan sosialisasi dan motivasi dari tenaga kesehatan khususnya perawat tentang prolanis kepada masyarakat dan sehingga akan mengajak pasien berpartisipasi dalam kesuksesan program prolanis adalah suatu sistem pelayanan kesehatan dan pendekatan proaktif yang dilaksanakan secara terintegrasi yang melibatkan peserta, fasilitas kesehatan dan BPJS Kesehatan dalam rangka pemeliharaan kesehatan bagi peserta BPJS Kesehatan yang menderita penyakit kronis untuk mencapai kualitas hidup yang optimal dengan biaya pelayanan kesehatan yang efektif dan efisien, namun kenyataan yang ada di lapangan adalah kurangnya minat serta kepatuhan masyarakat dalam mengikuti program prolanis, hal ini disebabkan karena banyak faktor yaitu kurangnya informasi, kesibukan dan aktifitas, usia, rendahnya pendidikan serta kurangnya dukungan yang diberikan oleh anggota keluarga, serta kurangnya peran dan pelayanan yang diberikan oleh perawat (BPJS Kesehatan, 2014).

Dalam mendapatkan pelayanan perawat, pasien akan puas bila harapan-harapannya terpenuhi, harapan tersebut seperti pelayanan yang siap, cepat, tanggap, sopan, ramah, pelayanan teknis yang optimal, nyaman terhadap keluhan penyakit dan interaksi yang baik antara perawat dengan pasien. Sehingga dalam mewujudkan kepuasan pasien, pihak rumah sakit perlu menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan perawat sebagai upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan secara menyeluruh, merata, terjangkau dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat atau pasien (Nursalam, 2016).

Berdasarkan data profil Puskesmas Hanura, pada tahun 2017 jumlah peserta program prolanis mencapai 42 orang, dan tahun 2018 mengalami penurunan hingga mencapai 30 orang, berdasarkan data ketidakpuasan paa pasien, ditemukan bahwa pasien dan keluarga pasien menyatakan keluhan kurangnya keramahan dan profesionalitas tenaga perawat, perawat terkesan terburu-buru saat melayani, perawat terkesan lamban ketika pasien meminta keperluan tentang medis, dan perawat yang cuek serta kurang informative, sehingga banyak pasien merasakan ketidakpuasan terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh perawat (Profil Puskemas Hanura, 2018).

Rendahnya angka kunjungan peserta prolanis di Puskesmas Hanura, dapat saja disebabkan oleh faktor perilaku seperti kepuasan, pengetahuan dan sikap peserta yang belum mengerti manfaat dari prolanis tersebut. Perilaku kesehatan terbagi tiga teori penyebab masalah kesehatan yang meliputi: Faktor predisposisi (*Predisposing factors*) merupakan faktor yang mempermudah atau

mempredisposisi terjadinya perilaku seseorang, antara lain pengetahuan, sikap, keyakinan, kepercayaan, nilai-nilai, tradisi; faktor pemungkin (*Enabling factors*) merupakan faktor yang memungkinkan atau memfasilitasi perilaku atau tindakan artinya bahwa faktor pemungkin adalah sarana dan prasarana atau fasilitas untuk terjadinya perilaku kesehatan; faktor penguat (*Reinforcing factors*) adalah faktor-faktor yang mendorong atau memperkuat terjadinya perilaku (Notoatmodjo, 2012).

Dampak yang akan terjadi apabila program prolanis tidak dijalani dengan baik adalah peningkatan angka kesakitan masyarakat akan menjadi tinggi bahkan angka kematian akan meningkat juga, hal ini disebabkan karena kurangnya pengetahuan masyarakat tentang program pola hidup yang baik dan sehat, seperti senam pagi, pemeriksaan kesehatan, pengobatan, penyuluhan dan menerapkan pola diet yang baik (Notoatmodjo, 2014).

Menurut penelitian Rizanda Machmud, dkk (2017) tentang Survei Kepuasan Dan Manajemen Keluhan Pasien Diabetes Melitus Terhadap Pelayanan Kesehatan Prolanis Askes Di Rumah Sakit Pemerintah Propinsi Sumatera Barat, menyebutkan bahwa Didapatkan hasil 44% merasa Puas terhadap pelayanan yang diterima mereka di poliklinik Diabetes Mellitus Prolanis ASKES, namun masih dibawah target standar pelayanan minimal dari pemerintah. Perawat RS belum mampu memberikan penyuluhan keperawatan yang berhubungan dengan penyakit DM, Petugas apotik memberi informasi cara minum dan menyimpan obat bagi penderita DM.

Berdasarkan data prasurvei yang dilakukan Di Puskesmas Hanura Kabupaten Pesawaran, diketahui terdapat 20 peserta prolanis, setelah

dilakukan wawancara didapatkan data bahwa 12 peserta (60%) mengatakan tidak mau lagi melakukan kegiatan prolanis, setelah dilakukan wawancara terhadap 12 peserta yang tidak mengikuti prolanis, diketahui 4 peserta (33,3%) mengatakan perawatnya kurang aktif dalam menjalankan program prolanis, 5 peserta (41,7%) mengatakan kurangnya peran serta pelayanan yang diberikan oleh perawat dan 3 peserta (25%) mengatakan kurangnya informasi kesehatan yang diberikan oleh perawat, dan berdasarkan data observasi diketahui bahwa setiap bulan absensi peserta prolanis mengalami penurunan, dari bulan Januari mencapai 90%, kini hanya mencapai 50%. Sedangkan berbeda dengan data yang peneliti dapatkan Di Puskesmas Bunut, dimana terdapat 20 peserta prolanis, diantaranya 16 peserta (80%) mengatakan sangat antusias dalam mengikuti program prolanis, dan 4 peserta (20%) mengatakan program prolanis tidak penting untuk diikuti.

Berdasarkan masalah diatas, peneliti tertarik melakukan penelitian mengenai “Hubungan Peran Perawat Terhadap Kepuasan Peserta Program Prolanis Di Puskesmas Hanura Kabupaten Pesawaran Tahun 2019”.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *kuantitatif* yaitu penelitian yang berlandaskan filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi dan sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis (Sulistyaningsih, 2016).

Populasi, Sampel dan Tehnik Sampel

Populasi

Populasi adalah keseluruhan objek peneliti yang akan diteliti (Setiadi, 2007). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh peserta program prolans yang ada Di Puskesmas Hanura Kabupaten Pesawaran terhitung sejak bulan Januari - Maret 2019 rata-rata berjumlah 46 orang.

Sampel

Sampel penelitian adalah sebagian dari keseluruhan obyek yang diteliti dan dianggap mewakili seluruh populasi (Setiadi, 2007). Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh peserta program prolans yang ada Di Puskesmas Hanura Kabupaten Pesawaran rata-rata berjumlah 46 orang.

Teknik Sampling

Dalam penelitian ini teknik sampling yang digunakan adalah *total sampling*, hal ini dikarenakan populasi yang tersedia < 100 responden (Notoatmodjo, 2014).

Tempat Dan Waktu Penelitian

Tempat

Tempat penelitian dilakukan Di Puskesmas Hanura Kabupaten Pesawaran

Waktu

Waktu penelitian dilakukan pada tanggal 25 Juni - 05 Juli 2019.

Rancangan Penelitian

Rancangan dalam penelitian ini menggunakan *analitik* yang artinya penelitian yang menggali bagaimana dan mengapa fenomena kesehatan itu terjadi, dengan menggunakan pendekatan *cross sectional* yaitu mengumpulkan faktor risiko/penyebab (variabel bebas) dan efek/akibat (variabel

terikat) secara bersamaan (Sulistyaningsih, 2016).

Uji Validitas Dan Reliabilitas

Uji Validitas

Menunjukkan sejauh mana suatu alat (instrument) mengukur apa yang seharusnya diukur (Notoatmodjo, 2012). Sementara itu (Azwar, 2000) mengartikan validitas sebagai sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Dikatakan valid apabila r hitung lebih besar r tabel maka H_0 diterima, sedangkan apabila r hitung lebih kecil r tabel maka H_0 gagal ditolak. Peneliti melakukan uji valid Di Puskesmas Padang Cermin Kabupaten Pesawaran terhadap 30 responden. Berdasarkan uji validitas diketahui bahwa nilai r hitung untuk variabel peran perawat adalah $0,788 - 0,932$, sehingga r hitung > r table atau $0,788 - 0,932 > 0,361$. Sehingga instrument yang peneliti gunakan sudah teruji nilai validitasnya.

Uji Reliabilitas

Seberapa besar variasi tidak sistemik dari penjelasan kuantitatif dari karakteristik individu jika individu yang sama diukur berkali-kali (Notoatmodjo, 2012). Ukuran yang menunjukkan stabilitas dan konsistensi suatu instrument yang mengukur suatu konsep dan berguna untuk mengukur kebaikan (*goodness*) dari pengukuran suatu pengukur. Dikatakan reliabel apabila $cronbach\ alpha > r$ hitung maka H_0 ditolak (Aprina, 2015). Diketahui nilai r alpha variabel peran perawat adalah $0,864$, sehingga r alpha > r table atau $0,864 > 0,444$, sehingga instrument yang peneliti gunakan sudah teruji nilai reliabelnya.

Tehnik Pengumpulan Data

Teknik pengambilan data dilakukan berdasarkan data primer

yaitu data yang didapatkan melalui penyebaran kuesioner.

Analisa Data

Analisis Univariat

Analisis univariat bertujuan untuk menjelaskan atau mendiskriptifkan karakteristik setiap variabel penelitian. Bentuk analisis univariat tergantung dari jenis datanya (Notoatmojo, 2012). Dalam penelitian ini, peneliti melakukan analisis univariat terhadap variabel karakteristik responden (usia jenis kelamin, pekerjaan dan pendidikan), kepuasan dan peran perawat.

Analisis Bivariat

Analisis bivariat digunakan untuk melihat hubungan antara peran perawat terhadap kepuasan peserta program Prolanis. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan uji chi-square, dalam melakukan pengolahan data, peneliti mendapatkan p-value < 0,05, sehingga H_0 diterima atau ada hubungan. (Notoatmojo, 2012).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Karakteristik Responden

Usia Responden

Tabel 1.
Distribusi Frekuensi Usia Responden Di Puskesmas Hanura Kabupaten Pesawaran Tahun 2019

Usia	Frekuensi	Persentase (%)
25 - 31 Tahun	23	50,0
32 - 43 Tahun	23	50,0
Jumlah	46	100.0

Berdasarkan tabel 1, diketahui bahwa Di Puskesmas Hanura Kabupaten Pesawaran Tahun 2019, sebagian besar responden

mempunyai usia yang sama rata yaitu 25-31 tahun dan 32-43 tahun yang berjumlah 23 tahun (50,0%).

Jenis Kelamin Responden

Tabel 2.
Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden Di Puskesmas Hanura Kabupaten Pesawaran Tahun 2019

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-Laki	20	43.5
Perempuan	26	56.5
Jumlah	46	100.0

Berdasarkan tabel 2, diketahui bahwa Di Puskesmas Hanura Kabupaten Pesawaran Tahun 2019, sebagian besar responden mempunyai jenis kelamin perempuan yang berjumlah 26 responden (56,5%).

Pendidikan Responden

Tabel 3.
Distribusi Frekuensi Pendidikan Responden Di Puskesmas Hanura Kabupaten Pesawaran Tahun 2019

Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
D3	7	15.2
S1	1	2.2
SD	11	23.9
SMA	13	28.3
SMP	14	30.4
Jumlah	46	100.0

Berdasarkan tabel 3, diketahui bahwa Di Puskesmas Hanura Kabupaten Pesawaran Tahun 2019, sebagian besar responden mempunyai pendidikan SMP yang berjumlah 14 responden (40,4%).

Pekerjaan Responden

Tabel.4.

Distribusi Frekuensi Pekerjaan Responden Di Puskesmas Hanura Kabupaten Pesawaran Tahun 2019

Pekerjaa n	Frekuen si	Persenta se (%)
Buruh	21	45.7
PNS	2	4.3
Swasta	4	8.7
Wiraswas ta	19	41.3
Jumlah	46	100.0

Berdasarkan tabel 4, diketahui bahwa Di Puskesmas Hanura Kabupaten Pesawaran Tahun 2019, sebagian besar responden mempunyai pekerjaan sebagai buruh yang berjumlah 21 responden (45,7%).

Analisis Univariat Peran Perawat

Tabel 5.
Distribusi Frekuensi Peran Perawat Di Puskesmas Hanura Kabupaten Pesawaran Tahun 2019

Peran Perawa t	Frekuens i	Persentas e (%)
Baik	26	56.5
Kurang Baik	20	43.5
Jumlah	46	100.0

Berdasarkan tabel 5, diketahui bahwa Di Puskesmas Hanura Kabupaten Pesawaran Tahun 2019, sebagian besar perawat mempunyai peran yang baik, berjumlah 26 responden (56,5%).

Kepuasan Peserta Program Prolanis

Tabel 6.
Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Program Prolanis Di Puskesmas Hanura Kabupaten Pesawaran Tahun 2019

Kepuasa n	Frekuen si	Persentas e (%)
Puas	19	41.3
Tidak Puas	27	58.7
Jumlah	46	100.0

Berdasarkan tabel 6, diketahui bahwa Di Puskesmas Hanura Kabupaten Pesawaran Tahun 2019, sebagian besar pasien tidak puas yang berjumlah 27 responden (58,7%).

Analisa Bivariat

Untuk mengetahui hubungan peran perawat terhadap kepuasan pasien program prolanis Di Puskesmas Hanura Kabupaten Pesawaran Tahun 2019, maka digunakan analisa bivariat, yaitu: **Hubungan Peran Perawat Dengan Kepuasan Pasien Program Prolanis**

Tabel 7.
Analisis Hubungan Peran Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Program Prolanis Di Puskesmas Hanura Kabupaten Pesawaran Tahun 2019

Pera n Pera wat	Kepuasan Pasien Program Prolanis				Total		P- Value
	Puas		Tidak Puas		N	%	
	N	%	N	%			
Baik	15	57,	11	42,	26	100,0	0,023
Kura ng Baik	4	20,	16	80,	20	100,0	
Juml ah	19	41,	27	58,	46	100,0	

Berdasarkan tabel 7, diketahui bahwa Di Puskesmas Hanura Kabupaten Pesawaran Tahun 2019, terdapat 26 perawat yang mempunyai peran baik, dimana 15 pasien (57,7%) mengatakan puas,

dan 11 pasien (42,3%) mengatakan tidak puas, sedangkan terdapat 20 perawat mempunyai peran yang kurang baik, dimana 4 perawat (20%) mengatakan puas dan 16 pasien (80%) mengatakan tidak puas.

Berdasarkan hasil uji statistik, didapatkan p-value 0,023 atau p-value < nilai α (0,05) yang artinya terdapat hubungan antara peran perawat terhadap kepuasan pasien program prolans Di Puskesmas Hanura Kabupaten Pesawaran Tahun 2019 dengan nilai OR sebesar 5,455 yang artinya perawat yang mempunyai peran tidak baik mempunyai peluang 5,455 kali lebih besar untuk mengalami pasien tidak puas dibandingkan dengan peran perawat yang baik.

Pembahasan

Pembahasan Univariat

Peran Perawat

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa Di Puskesmas Hanura Kabupaten Pesawaran Tahun 2019, sebagian besar perawat mempunyai peran yang baik berjumlah 26 responden (56,5%).

Penelitian ini sejalan dengan teori Asmadi (2008) dimana peran utama perawat adalah membantu pasien/klien baik dalam kondisi sakit maupun sehat, untuk meningkatkan derajat kesehatan melalui layanan keperawatan. Dalam menjalankan perannya, perawat akan melaksanakan berbagai fungsi yaitu: fungsi independen, fungsi dependen, dan fungsi interdependen. Fungsi independen merupakan fungsi mandiri dan tidak tergantung pada orang lain, dimana perawat dalam menjalankan tugasnya dilakukan secara sendiri dengan keputusan sendiri dalam melakukan tindakan dalam memenuhi kebutuhan dasar manusia. Fungsi dependen merupakan fungsi perawat dalam melaksanakan kegiatannya atas pesan atau instruksi dari perawat

lain. Fungsi interdependen merupakan fungsi yang dilakukan dalam kelompok tim yang bersifat saling ketergantungan di antara tim satu dengan lain.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Sri Purwanti, dkk (2015) tentang Hubungan Pelayanan Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Wisata Dau Malang, menyebutkan bahwa Hasil penelitian membuktikan sebagian besar 72,2% responden mendapatkan pelayanan baik dan sebagian besar 59,8% responden merasa puas terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Wisata Dau Malang.

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan, diketahui sebagian besar perawat mempunyai peran yang baik, hal ini karena tenaga kesehatan yang sudah memiliki sertifikat pelatihan peningkatan pelayanan kesehatan program prolans. Namun masih banyak perawat yang mempunyai peran yang kurang baik, hal ini dikarenakan perawat tidak mengajak peserta agar selalu patuh terhadap pelaksanaan kegiatan prolans, tidak bekerjasama atau melibatkan masyarakat dalam pelaksanaan program prolans, dan tidak memberikan pendidikan kesehatan kepada masyarakat tentang pentingnya program prolans.

Kepuasan

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa Di Puskesmas Hanura Kabupaten Pesawaran Tahun 2019, sebagian besar pasien tidak puas yang berjumlah 27 responden (58,7%).

Berdasarkan hasil penelitian ini sejalan dengan teori menurut Nursalam (2015) yaitu kepuasan adalah suatu keadaan yang dirasakan konsumen setelah dia mengalami suatu kinerja (atau hasil) yang telah

memenuhi berbagai harapannya. Menurut Oliver, kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang (pelanggan) setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan (pelayanan yang diterima dan dirasakan) dengan yang diharapkannya.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh I Gusti Made Yoga Astawa, dkk (2012) tentang Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Rumbia Kabupaten Lampung Tengah. Hasil penelitian, dikatakan bahwa ada hubungan antara dimensi *tangible* ($p\text{-value}=0,019$), *reliability* ($p\text{-value}=0,002$), *responsiveness* ($p\text{-value}=0,001$), *assurance* ($p\text{-value}=0,001$), *empathy* ($p\text{-value}=0,000$) dengan kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan, diketahui sebagian besar peserta yang mengikuti program prolans tidak puas, hal ini dikarenakan perawat kurang menjaga kebersihan dan kerapian ruangan, tidak memberikan informasi setiap saat akan melakukan tindakan, kurang tanggap dalam memberikan bantuan meski tanpa diminta, dan kurangnya informasi yang diberikan oleh tenaga kesehatan kepada peserta program prolans.

Pembahasan Bivariat Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil uji statistik, didapatkan $p\text{-value}$ 0,023 atau $p\text{-value} < \text{nilai } \alpha$ (0,05) yang artinya terdapat hubungan antara peran perawat terhadap kepuasan pasien program prolans Di Puskesmas Hanura Kabupaten Pesawaran Tahun 2019 dengan nilai OR sebesar 5,455 yang artinya perawat yang mempunyai peran tidak baik mempunyai peluang 5,455

kali lebih besar untuk mengalami pasien tidak puas dibandingkan dengan peran perawat yang baik.

Penelitian ini sejalan dengan teori menurut Asmadi (2008), keperawatan memiliki peran-peran pokok dalam pelayanan pasien. Peran pokok perawat antara lain sebagai berikut: *Caregiver* (pengasuh), *Client advocate* (advokat klien), *Counselor*, *Educator* (pendidik), *Coordinator* (coordinator), *Collaborator* (kolaborator), *Consultant* (konsultan). Peran utama perawat adalah membantu pasien/klien baik dalam kondisi sakit maupun sehat, untuk meningkatkan derajat kesehatan melalui layanan keperawatan. Dalam menjalankan perannya, perawat akan melaksanakan berbagai fungsi yaitu: fungsi independen, fungsi dependen, dan fungsi interdependen. Fungsi independen merupakan fungsi mandiri dan tidak tergantung pada orang lain, dimana perawat dalam menjalankan tugasnya dilakukan secara sendiri dengan keputusan sendiri dalam melakukan tindakan dalam memenuhi kebutuhan dasar manusia. Fungsi dependen merupakan fungsi perawat dalam melaksanakan kegiatannya atas pesan atau instruksi dari perawat lain. Fungsi interdependen merupakan fungsi yang dilakukan dalam kelompok tim yang bersifat saling ketergantungan di antara tim satu dengan lain.

Kepuasan merupakan salah satu indikator penentu keberhasilan mutu pelayanan kesehatan berkualitas yang dapat diwujudkan melalui pemberian asuhan keperawatan dengan didasari oleh perilaku caring perawat. Perilaku caring perawat merupakan kinerja perawat yang dipengaruhi oleh demografi perawat itu sendiri seperti usia, jenis kelamin, pendidikan, status pernikahan, latar

belakang keluarga dan masa kerja (Hidayati, 2013). Perilaku caring dapat berupa membantu, menolong, sikap peduli kepada pasien, menenangkan, memberikan perlindungan terhadap kerugian, memelihara martabat pasien dan melayani pasien yang membutuhkan pelayanan khususnya pemenuhan kebutuhan dasar. Caring yang diberikan kepada pasien dapat memberikan rasa aman, nyaman, terpenuhinya kebutuhan fisik, emosi dan spiritual yang dapat mengurangi kecemasan sehingga mempercepat proses penyembuhan. Sedangkan dampak sikap noncaring perawat terhadap kualitas pelayanan keperawatan bagi pasien yaitu perasaan dipermalukan, takut, putus asa, ketidakberdayaan, keterasingan, kerentanan, kenangan buruk, kehilangan kendali diri dan memperlambat proses penyembuhan (Morrison & Burnard, 2011).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Sri Purwanti, dkk (2015) tentang Hubungan Pelayanan Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Wisata Dau Malang, menyebutkan bahwa Hasil penelitian didapatkan p-value = 0,000 < 0,050 sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara pelayanan perawat dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Wisata Dau Malang. Perawat perlu mempertahankan pemberian pelayanan yang baik dengan member pelayanan tepat, cepat, selalu tersenyum dan ramah terhadap pasien.

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan, menurut peneliti terdapat hubungan yang signifikan antara peran perawat terhadap kepuasan pasien, dimana jika peran perawat yang baik maka peserta program prolanis mengalami kepuasan, hal ini dikarenakan perawat mengajak peserta agar

selalu patuh terhadap pelaksanaan kegiatan prolanis, bekerjasama atau melibatkan masyarakat dalam pelaksanaan program prolanis, sehingga pasien merasa aman, nyaman, terpenuhi kebutuhan fisik, emosi dan spiritualnya begitu, namun berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan bahwa terdapat peran perawat baik namun peserta program prolanis masih tidak puas, hal ini dikarenakan kurangnya kebersihan dan kerapihan dari ruangan, kurangnya informasi yang didapat dari perawat tentang program prolanis, sehingga wajar jika pasien mengatakan tidak puas. Begitu juga sebaliknya jika peran perawat kurang baik maka pasien tidak puas, hal ini dikarenakan perawat kurang menjaga kebersihan dan kerapihan ruangan, tidak memberikan informasi setiap saat akan melakukan tindakan, kurang tanggap dalam memberikan bantuan meski tanpa diminta, dan kurangnya informasi yang diberikan oleh tenaga kesehatan kepada peserta program prolanis, namun masih terdapat peran perawat yang kurang baik, peserta program prolanis yang masih merasa puas, hal ini dikarenakan faktor kebiasaan responden dalam mengikuti program prolanis, sikap yang positif dalam menilai pentingnya program prolanis, serta dukungan keluarga dalam memberikan motivasi kepada responden untuk mengikuti program prolanis.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diatas, maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Diketahui bahwa Di Puskesmas Hanura Kabupaten Pesawaran Tahun 2019, sebagian besar perawat mempunyai peran yang

- baik, berjumlah 26 responden (56,5%).
2. Diketahui bahwa Di Puskesmas Hanura Kabupaten Pesawaran Tahun 2019, sebagian besar pasien tidak puas yang berjumlah 27 responden (58,7%).
 3. Berdasarkan hasil uji statistik, didapatkan p-value 0,023 atau p-value < nilai α (0,05) yang artinya terdapat hubungan antara peran perawat terhadap kepuasan pasien program prolans Di Puskesmas Hanura Kabupaten Pesawaran Tahun 2019.

Saran

Bagi Puskesmas Hanura Diharapkan kepada para tenaga kesehatan yang ada Di Puskesmas Hanura agar dapat meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dengan cara:

- a) Menjaga kebersihan dan kerapian ruangan.
- b) Selalu memberikan informasi dalam setiap melakukan tindakan.
- c) Tanggap dalam setiap keadaan seperti memberikan bantuan kepada peserta prolans walaupun tanpa diminta.
- d) Mengajak peserta agar selalu patuh terhadap pelaksanaan kegiatan prolans.
- e) Memberikan pendidikan kesehatan kepada masyarakat tentang pentingnya program prolans

Bagi Peneliti Selanjutnya Diharapkan untuk peneliti selanjutnya agar dapat melakukan penelitian lebih lanjut tentang faktor-faktor yang berhubungan dengan rendahnya kunjungan pasien program prolans.

DAFTAR PUSTAKA

Aprina. (2015). *Riset Penelitian*. Bandar Lampung: Diklat.

Bastable. (2012). *Perawat Sebagai Pendidik Prinsip-Prinsip Pengajaran Dan Pembelajaran*. Jakarta: EGC.

BPJS Kesehatan. (2014). *Buku Panduan Program Pengelolaan Penyakit Kronis*. Jakarta: Depkes RI.

Fitriani. S. (2010). *Promosi Kesehatan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Hermawan. H. D. Saputri, A., Hafizhah. (2018). Augmented reality T-shirt for product promotion. In *AIP Conference Proceedings* (Vol. 1977, No. 1, p. 030036). AIP Publishing.

Astawa. I. G. M. Y., Samino., Dina Dwi Nuryani. (2012). *Tentang Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Rumbia Kabupaten Lampung Tengah*. Jurnal Dunia Kesmas. Universitas Malahayati.

Kuntoro, A. (2010). *Buku Ajar Manajemen Keperawatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.

Mubarak. (2009). *Promosi Kesehatan Dan Prilaku Kesehatan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Nursalam. (2016). *Manajemen Keperawatan Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta: Salemba Medika.

Notoadmodjo. S. (2012). *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Notoadmodjo. S. (2014). *Promosi Kesehatan Dan Ilmu Prilaku*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Priyoto. (2015). *Komunikasi Dan Sikap Empati Dalam Keperawatan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Priharjo, R. (2010). *Pengantar Etika Keperawatan*. Yogyakarta: Penerbit Kanisius.

Profil Puskesmas Hanura. (2018). *Profil Kesehatan*. Pesawaran: Lampung.

Machmud.R., Maryeti., Isnati., Abdiana. (2016) *tentang Survei Kepuasan Dan Manajemen Keluhan Pasien Diabetes Melitus Terhadap Pelayanan Kesehatan Prolanis Askes Di Rumah Sakit Pemerintah Propinsi Sumatera Barat*.

Riskedas. (2015). *Program Pengelolaan Penyakit Kronis*. Jakarta: Depkes.

Setiadi. (2007). *Konsep & Penulisan Riset Keperawatan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sulistyaningsih. (2016). *Metodologi Penelitian Kebidanan Kuantitatif-Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.

Suarli. (2012). *Manajemen Keperawatan Dengan Pendekatan Praktis*. Jakarta: Penerbit Erlangga.