

Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan pada Pekerja di Klinik Pratama Pertamina Tahun 2024

The Satisfaction Patient Description with Nursing Services for Workers at the Pertamina Pratama Clinic in 2024

Wilda Isnayni Anaqah¹, Suko Pranowo², Bejo Danang³

^{1,2,3}Health Science Al-Irsyad University Cilacap

Jl. Cerme No.24 Sidanegara Cilacap

ABSTRAK

Pekerja sektor informal merupakan pekerja yang paling rentan terpapar berbagai risiko yang berkaitan dengan hazards lingkungan kerja dan berdampak menimbulkan penyakit. Keberhasilan suatu pelayanan keperawatan dapat dilihat dari tingkat kepuasan pasien yang meliputi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui deskripsi kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan pada pekerja. Penelitian ini merupakan jenis penelitian observasional analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel adalah pekerja yang berkunjung ke Klinik Pratama Pertamina tahun 2024 sebanyak 30 orang yang diambil dengan teknik *accidental sampling*. Analisis data menggunakan uji univariat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Tingkat kepuasan terhadap pelayanan keperawatan pada pekerja sebagian besar sangat puas yaitu dimensi daya tanggap (*responsiveness*) (63,3%), dimensi jaminan (*assurance*) (83,3%), dimensi bukti fisik (*tangible*) (56,7%), dimensi empati (*empathy*) (73,3%) dan dimensi keandalan (*reliability*) (60%). Kesimpulan: kepuasan terhadap pelayanan keperawatan pada pekerja di Klinik Pratama Pertamina tahun 2024 sebagian besar sangat puas (76,7%).

Kata Kunci : Kepuasan, Pelayanan, Keperawatan, Pekerja

ABSTRACT

Informal sector workers are workers who are most vulnerable to various risks related to work environment hazards and the impact of causing disease. The success of a nursing service can be seen from the level of patient satisfaction which includes tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy. The aim of this research is to determine the description of patient satisfaction with nursing services for workers. This research is a type of analytical observational research with a cross sectional approach. The sample was 30 workers who visited the Pertamina Pratama Clinic in 2024, taken using an accidental sampling technique. Data analysis used univariate tests. The results of the research show that the level of satisfaction with nursing services among workers is mostly very satisfied, namely the dimension of responsiveness (63.3%), the dimension of assurance (83.3%), the dimension of physical evidence (tangible) (56, 7%), empathy dimension (73.3%) and reliability dimension (60%). Conclusion: satisfaction with nursing services for workers at the Pertamina Pratama Clinic in 2024 is mostly very satisfied (76.7%).

Keyword : Satisfaction, Service, Nursing, Workers