



Systematic Review: Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Pelayanan Keperawatan Di Penyedia Pelayanan Primer

Deby Zulkarnain Rahadian Syah¹, Rr. Tutik Sri Hariyati², Hanny Handiyani³

¹ Mahasiswa Program Doktor Keperawatan Fakultas Ilmu Keperawatan Universitas Indonesia

¹ Dosen S1 Keperawatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

² Dosen Program Doktor Keperawatan Fakultas Ilmu Keperawatan Universitas Indonesia

³ Dosen Program Doktor Keperawatan Fakultas Ilmu Keperawatan Universitas Indonesia

INFORMASI

Korespondensi:

deby.ayani14@gmail.com



Keywords:

Nursing Service, Patient Satisfaction, And Primary Care

ABSTRACT

Objective: Identifying research results to find out what factors can increase patient satisfaction with nursing services at primary health care providers.

Methods: This research method uses a Systematic Literature Review with the limitation of articles published in the last two years from 2020-2021. Keywords in the search for nursing service, patient satisfaction, and primary care were analyzed using the PRISMA approach. Article search database using PubMed, ProQuest, and ScienceDirect.

Results: The results obtained were 280 articles, 13 articles double found, the suitability for the title was 54 articles, the inclusion criteria screening and completeness of the abstracts found to be nine articles. Analysis of nine articles on factors that influence primary nursing services internally, namely the level of education, courtesy and respect, maintaining privacy, care and counseling, quality of care, management and leadership of the head nurse, and discipline of nursing staff. Health care facilities, health insurance, lack of equipment or infrastructure, long waiting times, lack of health workers, limited operating hours of health care, hygiene, decline in primary care providers, increasing aging population with limited health insurance, decreased access to health care, careers individuals who quit, the practice environment, e-Health counseling technology, the relationship between nurses and doctors, and comfortable facilities are external factors.

Conclusion: It was found that the factors that influence primary nursing services are divided into two aspects, namely internal and external.

PENDAHULUAN

Kebutuhan perawat klinis spesialis menawarkan perawatan kepada klien sehat maupun sakit, baik yang bersifat gejala awal maupun akut di berbagai pelayanan kesehatan. Perawat praktisi yang bersertifikat dan terlatih dapat melakukan diagnosis keperawatan dan merawat pasien secara mandiri. Perawat profesional mempunyai tanggung jawab dalam kinerja pelayanan keperawatan (Glarcher and Lex 2020).

Persebaran tenaga keperawatan yang ada di kota dan desa masih belum seimbang. Dibutuhkan distribusi sumber daya manusia yang merata untuk mewujudkan perawatan kesehatan komprehensif. Solusi yang ditawarkan seperti menaikkan gaji dan meningkatkan kondisi kerja perawat di Puskesmas sebagai pusat pelayanan tingkat pertama dalam upaya mencegah berlebuhnya angka kunjungan ke rumah sakit. Selain itu juga dapat mengurangi beban keuangan yang ditanggung oleh pemerintah (Dong et al. 2020).

Pelayanan keperawatan di Indonesia pasca disahkannya Undang-Undang Keperawatan masih menjumpai kendala seperti asuhan keperawatan belum menjadi bagian integral dalam pelayanan kesehatan. Selain itu Yani (2017) menambahkan kendala lainnya adalah jumlah dan kualifikasi perawat yang belum sesuai standar, penyebaran dan pendayagunaan perawat yang belum merata, rekrutmen dan retensi perawat yang tidak sesuai dengan kebijakan, dan ketidaksesuaian kebijakan dengan pelaksanaan di lapangan (Yani n.d.).

Profesi perawat dalam penyelenggaraan asuhan keperawatan pada fasilitas pelayanan kesehatan melaksanakan upaya promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif (Anon 2014a). Kesemuanya bertujuan untuk meningkatkan pemerataan derajat kesehatan masyarakat Indonesia. Kesehatan sebagai hak asasi manusia yang harus diwujudkan dalam bentuk pemberian berbagai pelayanan kesehatan kepada masyarakat (Anon 2014b).

Saat ini jumlah tenaga keperawatan yang dikutip dari Infodatin tahun 2017 mencapai 296.876 orang atau 49%, disusul urutan kedua kebidanan, dari total tenaga kesehatan di Indonesia. Angka tersebut merupakan jumlah terbesar tenaga kesehatan dibandingkan dengan tenaga kesehatan lainnya (Anon 2017). Data tahun 2018 jumlah perawat di Puskesmas sebagian besar 78,45% sudah memenuhi standar (Anon n.d.). Walaupun jumlah tenaga perawat sudah banyak namun hasil evaluasi kinerja perawat yang dilakukan Maimun dan Yelina (2016) sebagian besar 53,4%

dengan kinerja rendah, 51,7% motivasi kerja rendah, 56,6% dengan pengalaman kerja kurang (Maimun and Yelina 2016). Hasil penelitian White, Aiken, dan Mc Hugh (2019) dengan responden perawat teregistrasi didapatkan 30% tingkat kelelahan tinggi, 31% tidak puas dengan pekerjaan mereka, dan 72 % kehilangan satu atau lebih tugas perawatan karena kurangnya waktu dan sumber daya (White, Aiken, and McHugh 2019).

Hasil penelitian Yanrizal, dkk (2014) didapatkan ketersediaan fasilitas kesehatan masih kurang. Menurut Saefuddin dan Ilyas dalam Yanrizal dkk, menyebutkan fasilitas kesehatan tingkat pratama seperti Puskesmas, praktik dokter, dan klinik pratama berfungsi sebagai *gate keeper* yaitu pengendalian penggunaan dan rujukan peserta. Pemberi pelayanan primer bersifat komprehensif yaitu promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif (Yandrizal et al. 2014). Tujuan penelitian ini adalah mengumpulkan hasil penelitian untuk mengetahui faktor apa saja yang dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di penyedia pelayanan kesehatan primer.

METODE

Metode penelitian ini menggunakan *Systematic Literature Review* untuk menggali faktor-faktor yang dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di penyedia pelayanan kesehatan primer. Database pencarian artikel menggunakan *pubmed*, *proquest*, dan *scincedirect*. Kata kunci yang digunakan adalah *nursing service*, *patient satisfaction*, dan *primary care*. Protokol yang digunakan dalam pengambilan artikel dengan pendekatan PRISMA. Kriteria inklusi dalam studi literatur menggunakan PICO dengan batasan publikasi artikel 2 tahun terakhir dari 2020 sampai 2021.

HASIL

Dari bagan prisma di dapatkan 9 artikel yang sesuai dengan topik pelayanan keperawatan di pusat pelayanan kesehatan primer. Faktor yang memengaruhi pelayanan primer adalah akses menuju tempat pelayanan kesehatan, asuransi kesehatan, kurangnya peralatan atau sarana prasarana, waktu tunggu yang lama, kurangnya tenaga kesehatan, terbatasnya jam operasional perawatan kesehatan (Ameh et al. 2021). Dari hasil penelitian kedua didapatkan hasil bahwa tingkat pendidikan, kesopanan dan menghormati, menjaga privasi, dan kebersihan (Asres et al. 2020).

Hasil penelitian ketiga didapatkan pendidikan,

perawatan dan konseling berpengaruh terhadap kepuasan (Salem, Puteh, and Aizuddin 2020). Penelitian keempat yaitu penurunan penyedia layanan perawatan primer, peningkatan populasi penuaan dengan terbatasnya asuransi kesehatan, dan penurunan akses perawatan kesehatan (Padilla 2021). Peneliti kelima yaitu ada faktor karir individu yang berhenti pada suatu titik yang dapat memengaruhi kepuasan keperawatan primer. Faktor karir ini juga ada pengaruhnya yaitu status perkawinan, jam kerja, lama bekerja, kualitas tidur, dan rata-rata pendapatan per bulan (Liu et al. 2021).

Hasil penelitian keenam bahwa lingkungan praktik memengaruhi praktik keperawatan primer (Abraham et al. 2021). Hasil penelitian ketujuh bahwa teknologi konseling eHealth di pelayanan primer walaupun penggunaannya masih terbatas juga memengaruhi pelayanan primer. Perawat dapat mengimplemmentasikannya eHealth jika mengalami keterbatasan tenaga keperawatan (Wattanapisit et al. 2021).

Hasil penelitian kedelapan adalah pengaruh positif dipelayanan kesehatan primer adalah kualitas asuhan, manajemen dan kepemimpinan kepala perawat, dan hubungan antara perawat dengan dokter (Gea-Caballero et al. 2021).

ANALISIS

Faktor-faktor yang memengaruhi pelayanan keperawatan primer dibedakan ke dalam dua aspek yaitu internal dan eksternal. Adapun faktor-faktor yang memengaruhi secara internal terhadap pelayanan keperawatan primer adalah tingkat pendidikan, kesopanan dan menghormati, menjaga privasi, perawatan dan konseling, kualitas asuhan, manajemen dan kepemimpinan kepala perawat, dan kedisiplinan tenaga keperawatan. Sedangkan faktor-faktor yang memengaruhi secara eksternal yaitu tempat pelayanan kesehatan, asuransi kesehatan, kurangnya peralatan atau sarana prasarana, waktu tunggu yang lama, kurangnya tenaga kesehatan, terbatasnya jam operasional perawatan kesehatan, kebersihan, penurunan penyedia layanan perawatan primer, peningkatan populasi penuaan dengan terbatasnya asuransi kesehatan, penurunan akses perawatan kesehatan, karir individu yang berhenti, lingkungan praktik, teknologi konseling eHealth, hubungan antara perawat dengan dokter, dan fasilitas yang nyaman. Selain faktor internal dan eksternal terdapat faktor yang memengaruhi pelayanan keperawatan

primer secara tidak langsung yaitu status perkawinan, jam kerja, lama bekerja, kualitas tidur, dan rata-rata pendapatan per bulan. Faktor yang memengaruhi secara tidak langsung merupakan turunan dari faktor karir individu perawat yang berhenti berdampak pada pelayanan keperawatan primer.

PEMBAHASAN

Tingkat Pendidikan perawat berpengaruh terhadap pelayanan primer yang diberikan. Semua tenaga perawat harus terampil secara klinis, kemudian jenjang pendidikan, dan keterampilan interpersonal. Kesopanan, rasa hormat, dan menjaga kerahasiaan merupakan faktor yang berpengaruh dalam pelayanan primer, namun hanya dijelaskan sikap sopan perawat selama perawatan berdampak pada kepuasan pasien (Salem et al. 2020). Selanjutnya kualitas asuhan merupakan landasan mutu pelayanan bagi perawat. Manajemen dan kepemimpinan kepala perawat merupakan peran untuk mengidentifikasi kebutuhan perawat sesuai dengan kualitas asuhan yang ditetapkan. Asuransi kesehatan harapannya dapat memfasilitasi warga tidak mampu untuk mendapatkan fasilitas kesehatan primer, namun kualitas yang diterima masyarakat tidak sesuai dengan harapan, sedangkan di pelayanan swasta tidak dapat terjangkau karena mahal biaya perawatan. Masyarakat menjadi tidak percaya terhadap pelayanan yang sudah dijamin oleh pemerintah. Selain itu waktu tunggu yang lama dan tidak tersedianya tenaga perawat menjadi faktor yang serius di pelayanan kesehatan primer. Sebagai upaya peningkatan cakupan pelayanan kesehatan primer berkembang secara global, ada kebutuhan mendesak untuk lebih memahami perspektif pasien tentang kualitas perawatan kesehatan, keuangan, hambatan sosial dan budaya untuk mencari perawatan kesehatan dari para profesional terregistrasi (Ameh et al. 2021).

KESIMPULAN

Faktor-faktor yang memengaruhi pelayanan keperawatan primer adalah tingkat pendidikan, kesopanan dan menghormati, menjaga privasi, perawatan dan konseling, kualitas asuhan, manajemen dan kepemimpinan kepala perawat, dan kedisiplinan tenaga keperawatan sebagai aspek internal. Tempat pelayanan kesehatan, asuransi kesehatan, kurangnya peralatan atau sarana prasarana, waktu tunggu yang lama, kurangnya tenaga kesehatan, terbatasnya jam operasional perawatan kesehatan, kebersihan, penurunan penyedia layanan perawatan primer, peningkatan populasi penuaan dengan terbatasnya

Tabel 1 Ringkasan

No	Judul, dan Tahun Terbit	Desain, Sampel, Variabel, Instrument, Analisis	Tujuan Penelitian	Ringkasan Hasil
1	Judul: A qualitative inquiry of access to and quality of primary healthcare in seven communities in East and West Africa (Seven CEWA): perspectives of stakeholders, healthcare providers and users Tahun terbit: 2021	Desain studi kualitatif, pengambilan sampel secara purposive. Analisis konten data dilakukan dengan menggunakan MAX-QDA 2018 yaitu perangkat lunak untuk mengidentifikasi tema yang muncul dari studi kualitatif	Mendeskripsikan sudut pandang pengguna layanan kesehatan, penyedia layanan kesehatan dan pemangku kepentingan lainnya tentang perilaku pencarian kesehatan, akses dan kualitas layanan kesehatan primer	Studi ini menemukan hal yang substansial kesenjangan dalam cakupan dan kualitas perawatan kesehatan primer di komunitas terpilih di daerah pedesaan dan perkotaan. Faktor yang berkontribusi pada kualitas perawatan primer adalah premi asuransi yang tinggi, biaya perawatan yang tidak terjangkau, jarak jauh dari fasilitas perawatan kesehatan fasilitas, staf tidak profesional, waktu tunggu yang lama, persediaan obat habis, kurangnya peralatan medis dan listrik terputus
2	Judul: Assessment of patient satisfaction and associated factors in an outpatient department at Dangila primary hospital, Awi zone, Northwest Ethiopia, 2018 Tahun terbit: 2020	Desain studi cross sectional dengan menggunakan teknik sampling acak sistematis. analisis data menggunakan Regresi logistik ganda digunakan untuk menggambarkan faktor terkait dan potensi control perancu.	Menilai kepuasan pasien dan faktor terkait di departemen rawat jalan	Faktor yang berpengaruh adalah kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu, waktu tunggu, kesopanan, dan rasa hormat dan kerahasiaan
3	Judul: Comparison of Patient's Satisfaction Level with the Provided Health Services in Primary Healthcare Centers - PHCCs in Ten Cities - Saudi Arabia Tahun terbit: 2020	Metode penelitian menggunakan systematic literatur review	Membandingkan tingkat Kepuasan Pasien di pusat kesehatan primer	Faktor yang memengaruhi kepuasan yaitu tingkat pendidikan, pendapatan, zona geografis, jenis fasilitas, kinerja keperawatan, kebersihan, kompetensi staf bersama dengan rasa hormat.
4	Judul: Preparing RNs for Primary Care: Value Added Tahun terbit: (2021)	Survei Qualtric yang ditindaklanjuti dalam 3 bulan	mendesain ulang perawatan primer dan perawatan berbasis tim	Faktor yang mempengaruhi perawatan primer adalah membuat desain ulang pada struktur kurikulum keperawatan.
5	Judul: Prevalence and associated factors of the career plateau of primary care providers in Heilongjiang, China: a cross-sectional study Tahun terbit: 2021	Studi cross sectional survey dengan analisis chi square	untuk memeriksa prevalensi dan faktor terkait dari kondisi karir individu yang terhenti di pelayanan primer	Faktor yang memengaruhi adalah status perkawinan, jam kerja, lama bekerja, pendapatan rata-rata bulanan, dan kualitas tidur.
6	Judul: Primary Care Practice Environment and Burnout Among Nurse Practitioners Tahun terbit: 2021	Merupakan penelitian sekunder berupa cross-sectional survey data yang diperoleh dari studi besar (tidak dipublikasikan)	untuk menilai kelelahan di kalangan perawatan primer	bahwa lingkungan praktik yang menguntungkan memiliki potensi untuk mengurangi kelelahan perawatan primer

No	Judul, dan Tahun Terbit	Desain, Sampel, Variabel, Instrument, Analisis	Tujuan Penelitian	Ringkasan Hasil
7	Judul: Primary Health Care Providers' Perspectives on Developing an eHealth Tool for Physical Activity Counselling: A Qualitative Study Tahun terbit: 2021	Studi kualitatif ini menggunakan fenomenologi interpretif.	untuk mengeksplorasi perspektif penyedia Puskesmas tentang pengembangan alat eHealth untuk membantu Konseling di rangkaian terbatas sumber daya.	Alat eHealth yang dirancang dengan baik dan praktis berpotensi untuk meningkatkan PA praktik konseling di pengaturan Puskesmas.
8	Judul: Study of the Strengths and Weaknesses of Nursing Work Environments in Primary Care in Spain Tahun terbit: 2021	Studi cross-sectional tentang kekuatan dan kelemahan lingkungan kerja di pengaturan primary health care di Spanyol.	Studi kami bertujuan untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan primer pengaturan perawatan kesehatan di Spanyol.	Faktor yang berhubungan adalah landasan keperawatan untuk pemberian asuhan, manajemen dan kepemimpinan kepala perawat dan hubungan perawat dokter,
9	Judul: Understanding patient satisfaction and loyalty in public and private primary health care Tahun terbit: 2020	Desain cross-sectional	mengetahui kepuasan dan loyalitas pasien di pusat perawatan kesehatan umum dan swasta	praktik perawatan kesehatan primer perlu mengenali kebutuhan yang memengaruhi kepuasan pasien dan loyalitas, untuk meningkatkan kualitas layanan mereka

asuransi kesehatan, penurunan akses perawatan kesehatan, karir individu yang berhenti, lingkungan praktik, teknologi konseling e-Health, hubungan antara perawat dengan dokter, dan fasilitas yang nyaman merupakan aspek eksternal.

DAFTAR PUSTAKA

- Abraham, Cilgy M., Katherine Zheng, Allison A. Norful, Affan Ghaffari, Jianfang Liu, and Lusine Poghosyan. 2021. "Primary Care Practice Environment and Burnout Among Nurse Practitioners." *Journal for Nurse Practitioners* 17(2):157–62. doi: 10.1016/j.nurpra.2020.11.009.
- Ameh, Soter, Bolarinwa Oladimeji Akeem, Caleb Ochimana, Abayomi Olabayo Oluwasanu, Shukri F. Mohamed, Samson Okello, Alfa Muhihi, and Goodarz Danaei. 2021. "A Qualitative Inquiry of Access to and Quality of Primary Healthcare in Seven Communities in East and West Africa (SevenCEWA): Perspectives of Stakeholders, Healthcare Providers and Users." doi: 10.1186/s12875-021-01394-z.
- Anon. 2014a. *Undang-Undang Keperawatan No 38*. Indonesia.
- Anon. 2014b. *Undang-Undang Tenaga Kesehatan No 36*. Indonesia.
- Anon. 2017. "Pusat Data Dan Informasi: Situasi Tenaga Perawat Indonesia 2017." in *Kementrian Kesehatan Republik Indonesia*. Jakarta.
- Anon. n.d. *Profil Kesehatan Indonesia 2018*. Jakarta, Indonesia.
- Asres, Abiyot Wolie, Woldeamilak Adamu Hunegnaw, Addisu Gashinet Ferede, and Habtamu Temesgen Deneke. 2020. "Assessment of Patient Satisfaction and Associated Factors in an Outpatient Department at Dangila Primary Hospital, Awi Zone, Northwest Ethiopia, 2018." *Global Security: Health, Science and Policy* 5. doi: 10.1080/23779497.2020.1813048.
- Dong, Enhong, Shipeng Liu, Minjie Chen, Hongmei Wang, Li Wu Chen, Ting Xu, Tao Wang, and Lufa Zhang. 2020. "Differences in Regional Distribution and Inequality in Health-Resource Allocation at Hospital and Primary Health Centre Levels: A Longitudinal Study in Shanghai, China." *BMJ Open* 10(7). doi: 10.1136/bmjopen-2019-035635.
- Endra, Febri, Budi Setyawan, Stefanus Supriyanto, Ernawaty Ernawaty, and Retno Lestari. 2020. "Understanding Patient Satisfaction and Loyalty in Public and Private Primary Health Care." *Journal of Public Health Research* 9:1823. doi: 10.4081/jphr.2020.1823.
- Gea-Caballero, Vicente, José Ramón Martínez-Riera, Pedro García-Martínez, Jorge Casaña-Mohedo, Isabel Antón-Solanas, María Virtudes Verdegue-Gómez, Iván Santolaya-Arnedo, and Raúl Juárez-Vela. 2021. "Study of the Strengths and Weaknesses of Nursing Work Environments in Primary Care in Spain." *International Journal of Environmental Research and Public Health* 18(2). doi: 10.3390/ijerph18020434.
- Glarcher, Manela, and Katharina Maria Lex. 2020. "Advanced Nursing Practice in Austria under Consideration of Outcome Measurement." *Zeitschrift Fur Evidenz, Fortbildung Und Qualitat Im Gesundheitswesen* 155:11–16. doi: 10.1016/j.zefq.2020.06.012.
- Liu, Di, Xu Yang, Qinglin Li, Lei Shi, and Qiaoran Tang. 2021. "Prevalence and Associated Factors of the Career Plateau of Primary Care Providers in Heilongjiang, China: A Cross-Sectional Study." doi: 10.1186/s12875-021-01389-w.
- Maimun, Nur, and Afri Yelina. 2016. "Kinerja Keperawatan Di Rumah Sakit Bhayangkara Pekanbaru." *Jurnal Kesehatan Komunitas* 3(2):65–68. doi: 10.25311/jkk.Vol3.Iss2.104.
- Padilla, Blanca Iris. 2021. "Preparing RNs for Primary Care: Value Added." *Journal of Continuing Education in Nursing* 52(2):100–104. doi: 10.3928/00220124-20210114-10.
- Salem, Abdulaziz Abdullah Al, Sharifah Ezat Wan Puteh, and Azimatun Noor Aizuddin. 2020. "Comparison of Patient's Satisfaction Level with the Provided Health Services in Primary Healthcare Centers - PHCCs in Ten Cities - Saudi Arabia." *Journal of Pharmaceutical Sciences and Research* 12(11):1411–19.
- Wattanapisit, Apichai, Sanhapan Wattanapisit, Titiporn Tuangratananon, Waluka Amaek, Sunton Wongsiri, and Prachyapan Petchuay. 2021. "Primary Health Care Providers' Perspectives on Developing an Ehealth Tool for Physical Activity Counselling: A Qualitative Study." *Journal of Multidisciplinary Healthcare* 14:321–33. doi: 10.2147/JMDH.S298390.
- White, Elizabeth M., Linda H. Aiken, and Matthew D. McHugh. 2019. "Registered Nurse Burnout, Job Dissatisfaction, and Missed Care in Nursing Homes." *Journal of the American Geriatrics Society* jgs.16051. doi: 10.1111/jgs.16051.
- Yandrizal, Desri Suryani, Betri Anita, and Henni Febriawati. 2014. "Analisis Ketersediaan Fasilitas Kesehatan Dan Pemerataan Pelayanan Pada

Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional Di Kota Bengkulu, Kabupaten Seluma Dan Kabupaten Kaur.” *Kebijakan Kesehatan Indonesia* 3(2):103–12.

Yani, Achir. n.d. “Pelaksanaan Undang-Undang Keperawatan Belum Optimal.” 2017. Retrieved August 14, 2019 (<http://www.dpd.go.id/berita-727-pelaksanaan-uu-keperawatan-belum-optimal>).

Gambar PRISMA

