

Hubungan antara Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap C Ruang C 3 RSUP Prof Dr. R. D. Kandou Kota Manado

Lidiya Feronika Kalense, Frida Mendur, Merdy R. Kansil

Fakultas Keperawatan Universitas Pembangunan Indonesia Manado

Abstrak

Pelayanan keperawatan merupakan pelayanan yang diberikan untuk mencapai tujuan dan pemeliharaan kesehatan, pencegahan penyakit, diagnosa dini, dan rehabilitasi, dan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan yang di berikan oleh perawat dalam perawatan sehari-hari. Tujuan yang akan dicapai ialah untuk mengetahui hubungan antara pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap C Ruang C 3 RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Kota Manado. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan peneltian *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang ada di Instalasi Rawat Inap C Ruang C 3 RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Kota Manado yang berjumlah 125 populasi dengan berjumlah 55 pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap C Ruang C 3 RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Kota Manado.

Kata Kunci: Pelayanan Keperawatan, Kepuasan Pasien.

Abstract

Nursing care is care given to achieve the goals and health care, disease prevention, early diagnosis and rehabilitation, and patient satisfaction with nursing care provided by nurses in the daily care. The aim of this study is to know correlation between nursing care with the satisfaction of patients in patient room C room C 3 RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado City. This research use a quantitative method with a cross sectional design. Populations in this research totaling 125 populations is a patien in patien installation take care C room C 3 RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Kota Manado with 55 patients found. Results of this study shows that there is a significant correlation between nursing care with patients satisfaction in inpatiens room C, room C 3 RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado City. The results showed that significant relationship between nursing care and patient's satisfaction in Inpatient C, Room C 3 Hospital Prof. Dr. R. D. Kandou Manado.

Keywords: Motivation, Productivity, Nurse.

Pendahuluan

Tuntutan masyarakat atas pelayanan keperawatan yang semakin meningkat membuat perawat sebagai profesi mempunyai tanggung jawab besar dalam memberikan pelayanan keperawatan yang berkualitas. Dalam tataran pelayanan kesehatan di rumah sakit, perawat menjadi kunci keberhasilan dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan. Perawat mempunyai kontribusi yang sangat besar dalam tataran tersebut (Asmuji, 2013).

Keperawatan sebagai profesi dan tenaga profesional bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan keperawatan sesuai kompetensi dan kewenangan yang dimiliki secara mandiri maupun bekerjasama dengan anggota tim kesehatan lainya (Agustina, 2010). Keberhasilan pelayanan keperawatan di rumah sakit sangat tergantung pada pelayanan perawat rumah sakit dalam melaksanakan layanan keperawatan (Asmuji, 2013).

Perawat selayaknya menerapkan pelayanan profesional pada saat melakukan pelayanan keperawatan. Dalam hasil penelitian Abdulwahab dan Gain ditemukan fakta bahwa seorang perawat lebih banyak menunjukkan sikap positif dibandingkan dengan mahasiswa keperawata, dan perawat yang baru lulus. Temuan tersebut menunjukkan bahwa sikap profesional sedikit banyaknya dipengaruhi oleh pengalaman klinik dan tingkat pendidikan seorang perawat. (Suryawati, 2006).

Jumlah tenaga perawat merupakan tenaga paling banyak bila dibandingkan dengan tenaga kesehatan lainnya, sehingga perannya menjadi penentu dalam pelayanan kesehatan di rumah sakit. Selain itu, perawat lebih banyak berinteraksi dengan pasien selama 24 jam untuk melaksanakan layanan keperawatan (Asmuji, 2013).

Pada peneliti sebelumnya yang dilakukan oleh Wulandari (2014) dengan judul “Hubungan Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD Ungaran Kabupaten Semarang” hasil yang diperoleh peneliti bahwa pelayanan keperawatan belum dilakukan secara maksimal. Selain itu Wulandari (2014) juga melakukan studi pendahuluan dengan mengobservasi dan wawancara secara langsung kepada pasien dengan kriteria pasien opname selama tiga hari. Wawancaranya yaitu mengenai pelayanan keperawatan di rumah sakit, aspek perhatian, aspek penerimaan, aspek komunikasi, aspek kerjasama dan aspek tanggung jawab.

Hal tersebut dapat terlihat dari hasil studi Wulandari (2014) pada pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Ungaran Kabupaten Semarang melalui 25 pasien rawat inap mengeluhkan belum puas terhadap pelayanan perawatan yang ada di rumah sakit. Sebanyak 52% pasien mengeluh pada aspek perhatian, 72% pasien mengeluh pada aspek penerimaan, 76% pasien mengeluh pada aspek komunikasi, 60% mengeluh pada aspek kerjasama, dan 64% pasien mengeluh pada aspek tanggung jawab.

Kepuasan pasien mempunyai tempat tersendiri dan merupakan hal yang sangat penting untuk bertahannya suatu rumah sakit. Kepuasan akan terjadi apabila harapan dari pasien dapat terpenuhi oleh pelayanan keperawatan yang di berikan rumah sakit sehingga perlu diperhatikan dan dievaluasi secara terus-menerus kepuasan dan harapan dari pasien (Setiawan, 2011).

Pasien dengan tingkat ketidakpuasan yang tertinggi adalah dengan biaya sendiri (27%), pasien dengan pendidikan tinggi (25%), laki-laki (16%), usia muda (15,8%), pegawai(15%), jarak dengan rumah sakit jauh (14,9) dan penghasilan lebih dari satu juta (14,7). Dimensi mutu dengan *Total Servqual Quality* (TSQ) kurang dari 90% meliputi: keramahan

perawat (*emphaty*) (79%), penjelasan terhadap pasien mengenai penyakit yang dideritanya (*reliability*) (82%), kebersihan kamar (*tangible*) (85%), kecepatan penanganan pasien kritis (*responsiveness*) (87%) dan kemampuan rumah sakit menyediakan dokter spesialis (Meryadi 2010).

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan peneliti dapat diamati bahwa sebagian besar perawat yang ada di Instalasi Rawat Inap C Ruang C 3 RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Kota Manado melakukan pelayanan keperawatan kepada pasien dengan tidak memberikan salam, senyum, dan sapaan serta berbincang bincang dengan pasien dan menunjukkan perhatian yang lebih untuk mendorong semangat pasien untuk sembuh dan masih banyak perawat yang berpenampilan tidak rapih dan bersih dan tidak semua pasien merasa puas dengan pelayanan keperawatan yang di berikan oleh perawat. Dengan data awal yang saya dapatkan dari Instalasi Rawat Inap C Ruang C 3 RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Kota Manado, di peroleh data pasien berjumlah 125 pasien, dan perawat berjumlah 17 orang.

Tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ialah untuk mengetahui hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap C Ruang C 3 RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Kota Manado.

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian Kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian ini telah dilaksanakan di Instalasi Rawat Inap C Ruang C 3 RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Kota Manado pada bulan Juni-Juli 2016. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang ada di Instalasi Rawat Inap C Ruang C 3 RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Kota Manado yang berjumlah 125

pasien dan sampel yang digunakan sebanyak 55 pasien. Instrumen atau alat ukur pengumpulan data yang di gunakan dalam penelitian ini berupa lembar observasi dan kuesioner. pertanyaan yang berhubungan tentang pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap C Ruang C 3 RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Kota Manado. Untuk mengetahui hubungan antara pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien melalui uji *Chi Square*.

Hasil dan Pembahasan

1. Gambaran Pelayanan Keperawatan

Pelayanan keperawatan dalam penelitian ini terdiri dari dua kategori, yaitu pelayanan keperawatan baik dan kurang baik. Data hasil penelitian tentang pelayanan keperawatan dapat di lihat pada tabel berikut Tabel 1 di bawah

Tabel 1. Deskripsi Responden Berdasarkan Pelayanan Keperawatan

Pelayanan Keperawatan	n	Persentase (%)
Baik	25	45,5
Kurang Baik	30	54,5
Total	45	100,0

Pada tabel di atas tampak bahwa pelayanan keperawatan dengan kategori baik sebanyak 25 orang (45,5%), dan pelayanan keperawatan dengan kategori kurang baik sebanyak 30 orang (54,5%). Jadi pelayanan keperawatan dengan kategori kurang baik banyak di temukan di bandingkan dengan kategori baik.

2. Gambaran Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien dalam penelitian ini terdiri dari dua kategori yaitu puas dan kurang puas. Data hasil penelitian tentang

kepuasan pasien dapat di lihat pada Tabel 2 berikut

Tabel 2. Deskripsi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien

Kepuasan Pasien	n	Persentase (%)
Puas	18	32,7
Tidak Puas	37	67,3
Total	55	100,0

Pada tabel di atas tampak bahwa kepuasan pasien dengan kategori puas sebanyak 18 orang (32,7%), dan kepuasan pasien dengan kategori kurang puas

sebanyak 37 orang (67,3%). Jadi kepuasan pasien dengan kategori kurang puas lebih banyak di bandingkan dengan kepuasan pasien dengan kategori puas.

3. Hubungan antara Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap C Ruang C 3 RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Kota Manado.

Analisa statistik untuk melihat hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di lakukan dengan menggunakan uji *Chi-Square*. Hasil uji dapat di lihat Tabel 3 di bawah.

Tabel 3. Hubungan antara Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap C Ruang C 3 RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Kota Manado Tahun 2016.

Pelayanan Keperawatan	Kepuasan Pasien				Total		OR	P
	Puas		Kurang Puas					
	n	%	n	%	n	%	95%CI	Value
Baik	14	25,5%	11	20,0%	25	45,5%	8,273 (2,219-30,843)	0,002
Kurang Baik	4	7,3%	26	47,3%	30	54,5%		
Total	18	32,7%	37	67,3%	55	100,0%		

Pada Tabel 3 menunjukan jika pelayanan keperawatan baik maka kepuasan pasien yang puas sebanyak 14 orang atau 25,5%, pelayanan keperawatan baik dengan kepuasan pasien yang kurang puas sebanyak 11 orang atau 20,0%. Pada pelayanan keperawatan yang kurang baik dengan kepuasan pasien yang puas sebanyak 4 orang atau 7,3%, pelayanan keperawatan kurang baik dengan kepuasan pasien yang kurang puas sebanyak 26 orang atau 47,3%. Berdasarkan hasil analisa statistik di peroleh nilai $p = 0,002$ yakni lebih kecil di bandingkan $\alpha 0,05$. Hal ini berarti, bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap C Ruang C 3 RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Kota

Manado. Selanjutnya di peroleh nilai OR 8,273 (CI 2,219-30,843). Hal ini menunjukan bahwa pelayanan keperawatan kurang baik dengan kepuasan pasien kurang puas sebesar 8,273 kali di bandingkan dengan pelayanan keperawatan baik dengan kepuasan pasien yang puas.

Pelayanan kesehatan di rumah sakit merupakan bentuk pelayanan yang di berikan kepada klien oleh suatu tim multi disiplin seperti keperawatan. Beban kerja perawat juga akan mempengaruhi pelayanan yang di berikan kepada pasien. Jumlah perawat yang tidak sesuai dengan rasio yang menyebabkan perawat kelelahan yang secara otomatis akan menghambat kerja dan pelayanan yang di

berikan kepada pasien. Mutu pelayanan yang baik tidak gampang di dapatkan oleh rumah sakit tanpa adanya kerja sama yang baik antar seluruh petugas kesehatan yang ada di rumah sakit tersebut. Salah satunya petugas yang mempunyai peranan penting yang ada di rumah sakit adalah perawat. Perawat merupakan ujung tombak dari pelayanan yang di berikan oleh rumah sakit. Jika kualitas pelayanan yang di berikan perawat baik maka kepuasan pasien pun akan meningkat. Oleh karena itu, rumah sakit perlu memberikan perhatian kepada perawat agar dapat mendorong untuk melakukan pekerjaan yang baik (Agung, 2010).

Hasil penelitian yang di lakukan pada 55 responden di Instalasi rawat inap C 3 RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou kota Manado, terlihat bahwa pelayanan keperawatan baik dengan kepuasan pasien yang puas sebanyak 14 orang atau 25,5%, sedangkan pelayanan keperawatan baik dengan kepuasan pasien yang kurang puas sebanyak 11 orang atau 20,0%. Pada pelayanan keperawatan yang kurang baik dengan kepuasan pasien yang puas sebanyak 4 orang atau 7,3%, dan pada pelayanan keperawatan kurang baik dengan kepuasan pasien yang kurang puas sebanyak 30 orang atau 54,5%, kurangnya kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di sebabkan karena dari total 55 responden, sekitar 54,5% responden merasa kurang puas dengan pelayanan keperawatan. Hasil analisa antara hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien menunjukkan bahwa ada hubungan antara pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil analisis statistik *uji chi square* di peroleh nilai $p = 0,002$ yakni lebih kecil di bandingkan dengan $\alpha 0,05$. Hal ini berarti terdapat hubungan yang bermakna antara hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap C Ruang C 3 RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Kota Manado. Selanjutnya diperoleh nilai Odds

Ratio (OR) 8,273 (CI 2,219-30,843). Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan keperawatan kurang baik dengan kepuasan pasien kurang puas sebesar 8,273 kali di bandingkan dengan pelayanan keperawatan baik dengan kepuasan pasien yang puas.

Kepuasan pada hakikatnya berkaitan dengan kebutuhan seseorang (pelanggan). Artinya, jika kebutuhan seseorang terpenuhi maka orang tersebut merasa puas, demikian pula sebaliknya, jika kebutuhan seseorang tidak terpenuhi maka orang tersebut tidak merasa puas. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat meberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara pelanggan dengan instansi menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik, terciptanya loyalitas dari pelanggan serta terbentuknya rekomendasi dari mulut kemulut yang semuanya menguntungkan. Kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang di alami setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya.

Pasien yang menyatakan kurang puas dengan pelayanan keperawatan adalah mereka yang tidak cepat di layani oleh perawat atau terlalu lama menunggu ketika membutuhkan sesuatu. Persepsi kurang puas muncul, karena pada saat memberikan pelayanan perawata tidak menunjukkan sikap yang sopan dan profesional

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian kesimpulan yang bisa diambil ialah:

1. Pelayanan keperawatan di Instalasi Rawat Inap C Ruang C 3 RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Kota Manado sebagian besar memiliki palayanan keperawatan kurang baik.

2. Kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap C Ruang C 3 RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Kota Manado sebagian besar kurang puas.
3. Terdapat hubungan antara pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap C Ruang C 3 RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Kota Manado.

Saran

Saran yang bisa diberikan berdasarkan hasil penelitian ini ialah:

1. Bagi Rumah Sakit diharapkan dapat digunakan untuk masukan dalam rangka meningkatkan kepuasan pasien di RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Kota Manado.
2. Bagi institusi pendidikan diharapkan dapat menambah pengetahuan dan dijadikan sebagai bahan kepastakaan khususnya dalam bidang manajemen keperawatan. Selain itu, penelitian ini sebagai bahan evaluasi hasil proses pembelajaran bagi institusi pendidikan keperawatan.
3. Bagi tenaga keperawatan diharapkan dapat mengaplikasikan perannya sesuai dengan standar pelayanan keperawatan. Apabila perawat melakukan tindakan keperawatan sesuai standar maka perawat dapat melindungi diri sendiri dari bahaya tindakan legal dan yang lebih penting

adalah melindungi pasien, membantu pasien dan selalu mengutamakan keselamatan dan kepuasan pasien.

Daftar Pustaka

- Agung, A. 2010. Kepuasan pasien Online available:
http://eprints.undip.ac.id/10782/1/%28jurnal%29-andreas_agung_k.pdf
- Agustina. 2010. *Pengaruh profitabilitas dan perlengkapan corporate social responsibility nilai perusahaan*. Artikel Penelitian Universitas Padang. Padang
- Asmuji, 2013. *Manajemen Keperawatan*. Ar- Ruzz Media, Yogyakarta.
- Maryadi. 2010. *Pedoman Penulisan Skripsi*. Surakarta
- Setiawan, S. 2011. *Loyalitas pelanggan Jasa*. Bogor: IPB Press.
- Suryawati, C, Nurrohma E, Wiryanto. 2006. Penyusunan indikator kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit di Provinsi Jawa Tengah. Diakses tanggal 5 April 2014 pukul 09.53 WITA dari <http://jurnal.ugm.ac.id/jmpk/article/view/2913> diakses maret 2014.
- Wulandari, 2014. Proses penyusunan peraturan Desa (Studi kasus di Desa Penganten Kecamatan Klambu Kabupaten Grobongan berdasarkan undang-undang No 6 tahun 2014). Universitas Muhamadyah Surakarta.