

Hubungan antara Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Karel Sadsuitubun Langgur Kabupaten Maluku Tenggara

Engryne Nindi, Olvin Kristin Manengkey

Fakultas Keperawatan Universitas Pembangunan Indonesia Manado

Abstrak

Kepuasan pasien merupakan hal utama yang harus diperhatikan dalam melaksanakan pelayanan keperawatan, didalam pelayanan sering terjadi ketidak puasan pasien karena kurangnya perhatian dari rumah sakit atau tenaga keperawatan terhadap pasien rawat inap. Hal ini dapat dilihat dari sikap perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien yang tidak sesuai dengan kebutuhan dari pasien tersebut. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hubungan hubungan Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di ruangan rawat inap RSUD Karel Sadsuitubun Langgur Kabupaten Maluku Tenggara. Jenis penelitian yang digunakan adalah analitik deskriptif dengan pendekatan *cross sectional study*. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang menjalani atau mendapatkan perawatan kesehatan yang sudah dirawat selama 3 hari atau lebih dan sampel yang digunakan sebanyak 82 pasien. Instrumen yang digunakan kuesioner. Untuk melihat hubungan antara variable pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien menggunakan uji *chi-square*. Hasil penelitian menunjukkan pelayanan keperawatan dengan kepuasan Pasien terdapat hubungan yang signifikan.

Kata Kunci: Pelayanan Keperawatan, Kepuasan Pasien

Abstract

Patient satisfaction is the main thing that must be considered in carrying out nursing services, in the service of frequent dissatisfaction of patients due to lack of attention from the hospital or nursing staff to inpatients. This can be seen from the attitude of nurses in providing services to patients who are not in accordance with the needs of these patients. This study was conducted to determine the relationship between Nursing Services and Patient Satisfaction in the inpatient room of Karel Sadsuitubun Hospital, Langgur, Southeast Maluku Regency. The type of research used is descriptive analytic with cross sectional study approach. The population in this study were patients who underwent or received health care who had been treated for 3 days or more and the sample used was 82 patients. The instrument used was a questionnaire. To see the relationship between variables of nursing services and patient satisfaction using the chi-square test. The results show that nursing services with patient satisfaction have a significant relationship.

Keywords: *Nursing Services, Patient Satisfaction.*

Pendahuluan

Peningkatan mutu pelayanan keperawatan menjadi isu utama dalam pembangunan kesehatan baik dalam lingkup nasional maupun global. Hal ini didorong karena semakin besarnya tuntutan terhadap organisasi pelayanan kesehatan untuk mampu memberikan pelayanan keperawatan secara prima terhadap klien (Sudirman, 2012). Kualitas rumah sakit sebagai institusi yang menghasilkan produk teknologi jasa kesehatan sudah tentu tergantung pada kualitas pelayanan medis dan pelayanan keperawatan yang diberikan kepada pasien (Nursalam, 2013).

Pada tahun 2010, *Indonesia Corruption Watch* (ICW) mengadakan survei terhadap 989 pasien di 19 rumah sakit pemerintah dan swasta di kawasan jabodetabek, Sekitar 70 % responden masih mengeluhkan pelayanan rumah sakit, dimana keluhan terkait dengan pelayanan keperawatan yang diberikan belum memenuhi standar perawatan (Rafina, 2015).

Saat ini keluhan terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit khususnya pelayanan keperawatan sering terdengar baik secara langsung maupun melalui media massa, biasanya yang menjadi sasaran adalah sikap atau tindakan petugas kesehatan di rumah sakit, tidak hanya itu kelambatan pelayanan juga turut menjadi bagian keluhan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa pasien masih kurang puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan (Andi, 2012).

Namun pada prakteknya masih ditemukan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit maupun standar keperawatan, hal tersebut dapat dilihat dari kasus yang melibatkan tenaga keperawatan seperti kurangnya kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan karena dianggap pelayanan keperawatan yang diberikan tidak sesuai dalam menangani pasien. Perawat harus

memelihara mutu pelayanan keperawatan yang tinggi dengan cara profesional dalam menerapkan pengetahuan serta keterampilan keperawatan sesuai dengan kebutuhan pasien (Nursalam, 2013).

Kepuasan pasien merupakan hal utama yang harus diperhatikan dalam melaksanakan pelayanan keperawatan, didalam pelayanan sering terjadi ketidakpuasan pasien karena kurangnya perhatian dari rumah sakit atau tenaga keperawatan terhadap pasien rawat inap. Hal ini dapat dilihat dari sikap perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien yang tidak sesuai dengan kebutuhan dari pasien tersebut. Pasien merasa kurang puas dengan pelayanan keperawatan karena pelayanan yang diberikan tidak tepat waktu dan tidak sesuai dengan yang telah dijadwalkan, perawat kurang memperhatikan keluhan pasien dan kadang perawat terlihat tidak siap dalam memberikan pelayanan. Tujuan pelayanan keperawatan dapat dicapai dengan mendidik perawat agar mempunyai sikap profesional dan bertanggung jawab dalam pekerjaan, meningkatkan hubungan dengan pasien atau keluarga, meningkatkan komunikasi antara petugas kesehatan, meningkatkan pelaksanaan pelayanan dan meningkatkan kualitas serta produktifitas kerja untuk mempertahankan kenyamanan pasien (Suryawati, 2014).

Didalam Sistem Kesehatan Nasional disebutkan bahwa “Pembangunan kesehatan pada hakekatnya adalah penyelenggaraan upaya kesehatan oleh bangsa Indonesia untuk mencapai kemajuan hidup sehat bagi setiap penduduk agar dapat mewujudkan derajat kesehatan masyarakat yang optimal” (Kemenkes RI, 2010).

Organisasi Kesehatan Dunia *World Health Organization* (WHO) mendorong seluruh negara untuk mengembangkan pelayanan kesehatan kepada seluruh penduduknya (*Universal Health Coverage*). Dengan mengembangkan mutu pelayanan kesehatan, masyarakat tidak

perlu khawatir dengan pelayanan kesehatan yang diberikan dan bisa mendapatkan pelayanan kesehatan yang optimal (WHO, 2015).

Observasi awal yang dilakukan oleh Andi Nurhidaya, 2014 di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar terdapat 19 ruang perawatan rawat inap. Dari hasil wawancara dengan salah satu pasien rawat inap di rumah sakit Labuang Baji merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas khususnya perawat.

Data dari Organisasi Kesehatan Dunia untuk Wilayah Asia Tenggara (WHO, 2010) menunjukkan bahwa sekitar 35% pengguna jasa pelayanan kesehatan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan dan sekitar 55% menyatakan tidak puas.

Pembangunan kesehatan di Kabupaten Maluku Tenggara saat ini telah menjangkau seluruh pelosok kelurahan apabila dilihat dari segi pemerataan, sedangkan apabila dilihat dari segi kualitas pelayanan harus semakin ditingkatkan seoptimal mungkin. Di Kabupaten Maluku Tenggara sendiri terdapat dua rumah sakit pemerintah dan swasta. Kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan cenderung meningkat terlihat dari tingkat pemanfaatan tempat tidur yang cukup tinggi terutama di rumah sakit pemerintah. Dimana Rumah Sakit Umum Daerah Tipe C mempunyai kapasitas 146 tempat tidur (TT), diketahui *Bed Occupancy Rate* (BOR), rata-rata 49%, untuk jumlah tenaga perawat di instalasi rawat inap di RSUD Karel Sadsuitubu langgur Kabupaten Maluku Tenggara sebanyak 88 perawat akan tetapi jumlah tersebut belum ideal dengan jumlah *Bed Occupancy Rate* (BOR) yang ada di rumah sakit, dan pastinya akan mempengaruhi kualitas pelayanan pada pelanggan rumah sakit (Dinkes Maluku tenggara, 2016).

Selain dibuktikan dari hasil wawancara, data jumlah pasien rawat inap juga menggambarkan kepuasan pasien.

Jumlah pasien rawat inap bulan juni - bulan agustus 2018 sebanyak 1,709 Pasien.

Hasil yang diperoleh peneliti bahwa pelayanan keperawatan belum dilakukan secara maksimal. Hal tersebut dapat terlihat dari hasil studi pendahuluan pada pasien rawat inap di RSUD Karel Sadsuitubun Langgur Kabupaten Maluku Tenggara, dimana 25% pasien rawat inap mengeluhkan belum puas terhadap pelayanan perawatan yang ada di rumah sakit.

Tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini ialah mengetahui hubungan hubungan Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di ruangan rawat inap RSUD Karel Sadsuitubun Langgur Kabupaten Maluku Tenggara

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah analitik deskriptif dengan pendekatan *cross sectional study*. Penelitian dilakukan di RSUD Karel Sadsuitubun Langgur Kabupaten Maluku Tenggara pada bulan September - Oktober 2018. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang menjalani atau mendapatkan perawatan kesehatan yang sudah dirawat selama 3 hari atau lebih dan sampel yang digunakan sebanyak 82 pasien. Instrumen yang digunakan kuesioner. Untuk melihat hubungan antara variable pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien menggunakan uji *chi-square*.

Hasil dan Pembahasan

1. Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap RSUD Karel Sadsuitubun Langgur Kabupaten Maluku Tenggara

Pelayanan keperawatan di Ruang Rawat Inap RSUD Karel Sadsuitubun Langgur Kabupaten Maluku Tenggara dapat dilihat pada Tabel 1 di bawah.

Tabel 1. Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap RSUD Karel Sadsuitubun Langgur Kabupaten Maluku Tenggara

Kategori	n	%
Tidak Baik	21	25,6
Baik	61	74,4
Total	82	100

Data pada Tabel 1 di atas menunjukkan bahwa pelayanan keperawatan yang tidak baik lebih sedikit yaitu 21 responden (25,6 %), sedangkan Pelayanan Keperawatan yang lebih baik yaitu 61 responden (74,4 %).

Dari data tersebut dapat kita katakan Pelayanan Keperawatan terdiri dari wujud nyata, kehandalan, ketanggapan, keterjaminan dan empati di Ruang rawat Inap RSUD Karel Sadsuitubun Langgur. menunggu anggaran tahun berikutnya.

pelayanan keperawatan; kehandalan didapatkan pelayanan yang baik

2. Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Karel Sadsuitubun Langgur Kabupaten Maluku Tenggara

Kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Karel Sadsuitubun Langgur Kabupaten Maluku Tenggara dapat dilihat pada Tabel 2 di bawah

Tabel 2. Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Karel Sadsuitubun Langgur Kabupaten Maluku Tenggara

Kategori	n	%
Tidak Puas	23	28,0
Puas	59	72,0
Total	82	100

Data pada Tabel 2 di atas menunjukkan bahwa Kepuasan Pasien yang tidak puas lebih sedikit yaitu 23 responden (28,0 %), sedangkan Kepuasan Pasien yang lebih puas yaitu 59 responden (72,0 %).

3. Hubungan Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Karel Sadsuitubun Langgur Kabupaten Maluku Tenggara

Hubungan pelayanan keperawatan dengan Kepuasan Pasien di ruang rawat inap RSUD Karel Sadsuitubun Langgur Kabupaten Maluku Tenggara dapat dilihat pada Tabel 3 di bawah.

Dari Tabel 3 pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien menunjukan bahwa dari 82 responden (100%), Presentase Pelayanan Keperawatan tidak baik sebanyak 21 responden (25,6%), dan Pelayanan Keperawatan baik sebanyak 61 responden(74,4%). Sedangkan dari, Kepuasan Pasien yang tidak puas sebanyak 23 responden (28,0%) dan yang puas sebanyak 59 responden (71,9%). Variabel Pelayanan Keperawatan dengan kepuasan Pasien hubungan

yang signifikan karena ($p=0.042$) lebih kecil dari nilai α 0.005. Selanjutnya diperoleh nilai Odds Ratio (OR) 3,357, 1,171, 9,621.

Tabel 3. Hubungan Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Karel Sadsuitubun Langgur Kabupaten Maluku Tenggara

Pelayanan Keperawatan	Kepuasan Pasien		Total	P value	OR	95 CI	
	Tidak Puas	Puas				lower	Upper
Tidak Baik	10	11	21	0,042	3,357	1,1	2,231
Baik	12,2%	13,4%	25,6%				
Baik	13	48	61				
	15,9%	58,5%	74,4%				
Total	23	59	82				
	28,0%	72,0%	100%				

Presentase kepuasan pasien pelayanan keperawatan tidak baik 25,6% dan Pelayanan Keperawatan Baik 74,4%. Sedangkan pada Kepuasan Pasien kategori Tidak Puas 28,0% responden, dan Puas 72,0% responden. Hasil analisis diperoleh nilai p -value sebesar 0,042, atau hal ini berarti p -value $< \alpha$ (0,05) sehingga H_0 di tolak dan H_a diterima serta dapat disimpulkan bahwa secara statistik terdapat hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Karel Sadsuitubun Langgur.

Asumsi peneliti, dari hasil peneliti yang dilakukan di RSUD Karel Sadsuitubun Langgur sejak 17 September sampai dengan 11 Oktober 2018 menunjukkan Hubungan Pelayanan Keperawatan. Kesimpulannya bahwa selama melakukan pelayanan keperawatan, perawat menggunakan ketrampilan komunikasi pada pasien, keluarga pasien, dan tim kesehatan lain. Dari 82 responden Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien ada Pelayanan Keperawatan yang Tidak baik yaitu sebanyak 21 (25,6%) responden dan di dalam 21 responden ada 10 responden yang tidak Puas di karenakan 10 responden memiliki Pelayanan Keperawatan yang Tidak baik dan sudah menuju ke kepuasan pasien

sedangkan Pelayanan Keperawatan yang baik terdapat 61 (74,4%) responden dan di dalam 61 responden ada 59 responden yang Puas di karenakan Pelayanan keperawatan yang memadai. sehingga 59 responden tersebut Puas dengan Pelayanan Keperawatan

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka kesimpulan yang bisa diambil ialah:

1. Pelayanan keperawatan di Ruang Rawat Inap RSUD Karel Sadsuitubun Langgur Kabupaten Maluku Tenggara sebagian besar baik.
2. Kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Karel Sadsuitubun Langgur Kabupaten Maluku Tenggara sebagian besar adalah puas.
3. Ada hubungan pelayanan keperawatan dengan Kepuasan Pasien di ruangan rawat inap RSUD Karel Sadsuitubun Langgur Kabupaten Maluku Tenggara

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, saran yang bisa diberikan ialah:

1. Penelitian ini di harapkan dapat bermanfaat dalam memberikan masukan dan sebagai referensi ilmiah bagi mahasiswa dan dosen untuk penelitian lebih lanjut.
2. Dapat memberi masukan dan wawasan serta tolak ukur bagi perawat dalam memberikan pelayanan asuhan keperawatan yang optimal sesuai prosedur yang berlaku sehingga kepuasan pasien menjadi sangat baik

Daftar Pustaka

- Tjiptono. F. 2006. Manajemen Jasa. Edisi Pertama. Yogyakarta : Andi
- Nursalam. 2008. *Proses Dan Dokumentasi Keperawatan*. Jakarta : Salemba Medika.
- Nursalam. 2011. *Mutu Pelayanan Kesehatan*. (Edisi I). Infomedika. Jakarta.
- Nofiati. (2015). *Hubungan Layanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Ungaran Kabupaten Semarang*. Skripsi. Universitas Negeri Semarang
- Suharti. 2012. *Faktor Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Perawatan IV Rumah Sakit Umum Islam Faisal Makassar*. Skripsi. UIN. Makassar
- Suryani. (2011) *Penyusunan indikator kepuasan pasien rawat inap rumah sakit di propinsi Jawa Tengah*. Jurnal Manajemen Kesehatan VOL. 09 No. 04. Semarang : Fakultas Kesehatan dan Program Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro Semarang Jawa Tengah.