

Hubungan Antara Persepsi Kualitas Pelayanan Asuhan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Peviliun Hana Dan Lukas RSUD Pancaran Kasih GMIM Kota Manado

Yoni Ngaji, Ake R. C. Langingi, Grace Watung

Fakultas Keperawatan Universitas Pembangunan Indonesia Manado

Abstrak

Kepuasan pasien perlu diupayakan karena merupakan hal penting akan mempengaruhi pasaran rumah sakit. Pengukuran kepuasan pasien relatif mudah dikerjakan dan diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan rumah sakit dalam segi kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara persepsi kualitas pelayanan asuhan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap peviliun hana dan lukas RSUD Pancaran Kasih Gmim Manado. Jenis penelitian ini adalah observasional deskriptif dengan menggunakan data kuantitatif berdasarkan pendekatan *cross sectional* dan menggunakan *teknik total sampling*. Menggunakan analisa univariat dan bivariat. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 52,8% responden baik tentang kepuasan dan 66,7% responden persepsi kualitas pelayanan asuhan keperawatan baik yang berarti ada ubungan signifikan antara persepsi kualitas pelayanan asuhan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Pasien, Kepuasan.

Abstract

Patient satisfaction should be pursued because it is an important thing will affect the hospital market. Measurement of patient satisfaction is relatively easy to handle and is expected to give an idea of the quality of hospital services in terms of satisfaction pasien. Penelitian aims to determine the relationship between persepsik Quality of nursing care services at the level of patient satisfaction and Luke hana peviliun RSUD Pancaran Kasih Gmim Manado. This type of research is observational by using quantitative data by using cross sectional and total sampling technique. Using univariate and bivariate analysis. These results indicate that 52.8% of respondents either of satisfaction and 66.7% of respondents perceived quality of nursing care services excellent its means there is a significant relationship between perceived service quality nursing care with patient satisfaction level

Keywords : Service Quality, Patients, Satisfaction.

Pendahuluan

Kepuasan pasien perlu dibangun oleh institusi kesehatan dalam menumbuhkan sikap hidup yang dapat memperpanjang dan memperkaya hidup. Kepuasan pasien perlu diupayakan karena merupakan hal penting akan mempengaruhi pasaran rumah sakit. Pengukuran kepuasan pasien relatif mudah dikerjakan dan diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan rumah sakit dalam segi kepuasan pasien.

Kualitas pelayanan keperawatan menjadi salah satu faktor penentu citra institusi pelayanan kesehatan di masyarakat. Hal ini terjadi karena keperawatan merupakan profesi yang dengan jumlah terbanyak, paling depan dan paling dekat dengan penderitaan, kesakitan, serta kesengsaraan yang dialami pasien dan keluarganya. Salah satu indikator dari mutu pelayanan keperawatan itu adalah apakah pelayanan keperawatan yang di berikan itu memuaskan pasien atau tidak. Kepuasan merupakan perbandingan antara kualitas jasa pelayanan yang didapat dengan keinginan, kebutuhan, dan harapan (Tjiptono dan Chandra, 2005). Pasien sebagai pengguna jasa pelayanan keperawatan menuntut pelayanan keperawatan yang sesuai haknya, yakni pelayanan yang bermutu.

Kualitas rumah sakit sebagai institusi yang menghasilkan produk teknologi jasa kesehatan sudah tentu tergantung juga pada kualitas pelayanan keperawatan yang diberikan kepada pasien. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan menerima pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Hal ini membuat pemerintah melalui keputusan. UU No 36 / 2009 tentang kesehatan adalah bahwa setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan, oleh karena itu setiap individu, keluarga dan masyarakat berhak mendapatkan perlindungan atas kesehatan

mereka, misalnya dengan meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan oleh masyarakat (Nursalam, 2015).

Indonesia merupak bagian dari pembangunan nasional, pemerintah sebagai institusi tertinggi yang bertanggung jawab atas pemeliharaan kesehatan harus pula memenuhi kewajiban dalam menyediakan sarana kesehatan, sebagaimana diketahui pembangunan kesehatan merupakan kebutuhan manusia yang utama yang menjadi prioritas yang mendasar bagi kehidupan.

Namun pada dasarnya rumah sakit pemerintah cenderung mempunyai sistem berokrasi kaku sehingga ada kemungkinan tidak dapat manfaat positif dari perkembangan lingkungan yang semakin membaik. Aspek ekonomi menjadi salah satu faktor dalam pertumbuhan atau kemunduran rumah sakit. Hal ini dibuktikan dengan keluhan pasien umumnya ditunjukan pada rumah sakit milik pemerintah sebagai akibat dari pelayanan kesehatan yang tidak memuaskan dengan alasan fasilitas yang kurang memadai (Trisnantoro, 2005).

Rumah Sakit Umum Pancaran Kasih GMIM Manado merupakan rumah sakit yang sudah dikenal oleh kalangan masyarakat dan merupakan rumah sakit yang bisa dijangkau oleh masyarakat Manado. Di RSUD Pancaran Kasih GMIM Manado di ruangan pevilium hana dan lukas peneliti menemukan ada beberapa orang tua mengatakan belum puas dengan pelayanan keperawatan dengan alasan karena fasilitas keperawatan kurang memadai dan pelayanan keperawatan belum sesuai dengan apa yang diharapkan. Sementara di ruangan pevilium hana sebanyak 13 orang, pevilium lukas sebanyak 23 orang.

Tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini ialah untuk mengetahui hubungan antara persepsi kualitas pelayanan asuhan keperawatan dengan

tingkat kepuasan pasien rawat inap di ruangan pevilium hana dan lukas RSUD Pancaran Kasih Manado.

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah Obsevational deskriptif dengan menggunakan data kuantitatif penelitian ini menggunakan *Cross sectional*. Penelitian telah dilaksanakan di RSUD Pancaran Kasih GMIM Manado pada bulan Juni 2016. Populasi penelitian 36 yang ada diruangan rawat inap pevilium hana dan lukas RSUD pancaran kasih GMIM Manado dan sampel penelitian yaitu total populasi. Instrumen atau alat pengumpul data yang digunakan dalam penelitian ini berupa angket yang dibuat

sendiri oleh peneliti dengan mengacu pada konsep dan teori terkait yang berisi data umum dan pernyataan yang berhubungan dengan kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien. Untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan asuhan keperawatan dengan kepuasan pasien dengan menggunakan uji *Chi Square*.

Hasil dan Pembahasan

Distribusi persepsi kualitas pelayanan asuhan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di ruangan pevilium hana dan lukas RSUD Pancaran Kasih Manado dapat dilihat pada Tabel 1 di bawah.

Tabel 1. Distribusi Persepsi Kualitas Asuhan Keperawatan dan Tingkat Kepuasan Pasien Di RSUD Pancaran Kasih GMIM Manado

			Kepuasan pasien		
			Kurang puas	Puas	Total
Kualitas pelayanan asuhan keperawatan	Kurang Baik	Count	10	2	12
		% of Total	27.8%	5.6%	33.3%
	Baik	Count	7	17	24
		% of Total	19.4%	47.2%	66.7%
Total	Count	17	19	36	
	% of Total	47.2%	52.8%	100.0%	

Berdasarkan Tabel 1 dapat diketahui tentang persepsi kualitas pelayanan asuhan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien menunjukkan ada hubungan di ruangan pevilium hana dan pevilium lukas 24 responden dengan presentase (66.7%) baik 12 responden dengan presentase (33.3%) kurang baik.

Sebagian besar responden mengatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan diruangan rawat inap pevilium hana dan lukas, Kepuasan adalah persepsi terhadap produk atau jasa yang telah memenuhi

harapannya. Jadi kepuasan pelanggan adalah hasil dari akumulasi konsumen atau pelanggan dalam menggunakan produk atau jasa (Irawan,2003).

Sebagian besar responden memiliki persepsi puas terhadap pelayanan asuhan keperawatan diruangan rawat inap pevilium hana dan lukas jumlahnya hamper sama dengan responden yang persepsinya kualitas asuhan keperawatan kurang baik. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi kualitas asuhan keperawatan di ruangan pevilium hana dan lukas sudah cukup baik.

Pelayanan yang berkualitas tinggi akan menghasilkan reputasi baik bagi karyawan sehingga mendorong karyawan untuk meningkatkan kinerja. Pelayanan yang berkualitas juga akan memberikan kepuasan kepada pelanggan yang menerima pelayanan tersebut (Tjiptono, 2005).

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh ada hubungan antara persepsi kualitas asuhan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien. Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan Tjiptono (2005) bahwa kualitas berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien. Upaya pelayanan haruslah memberi kepuasan, tidak semata-mata sembuh belakah. Kualitas juga berhubungan dengan prioritas meningkatkan mutu dan dana yang terbatas, pelayanan harus efektif dan sesuai dengan kebutuhan pasien (Sabarguna, 2004).

Kesadaran untuk menjaga kualitas perlu diupayakan guna memberikan kepuasan pada pelanggan karena kepuasan pasien adalah merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan yang kita berikan dan kepuasan pasien adalah suatu modal untuk mendapatkan pasien lebih banyak lagi dan untuk mendapatkan pasien yang loyal (setia). Pasien yang loyal akan menggunakan kembali pelayanan kesehatan yang sama bila mereka membutuhkan lagi. Bahkan telah diketahui bahwa pasien loyal akan mengajak orang lain untuk menggunakan fasilitas pelayanan kesehatan yang sama (Nursalam, 2015)

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian kesimpulan yang bisa diambil ialah ada hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien dan persepsi kualitas pelayanan asuhan keperawatan di ruangan perawatan hana dan lukas RSUD Pancaran Kasih GMIM Manado.

Saran

Saran yang bisa diberikan berdasarkan hasil penelitian ini ialah:

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan pada perkembangan ilmu, sebagai literatur dan sumber informasi bagi peneliti selanjutnya.
2. Hasil ini diharapkan dapat memberikan masukan pada manajemen Rumah Sakit untuk lebih meningkatkan mutu pelayanan dalam memberikan pelayanan pada pasien dan keluarga.
3. Penelitian ini dapat menambah wawasan dan menjadi pengalaman yang sangat berharga bagi peneliti dalam mengaplikasikan pengetahuan yang telah diperoleh selama pendidikan.

Daftar Pustaka

- Irawan, Handi. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Computindo.
- Nursalam. 2015. *Manajemen Keperawatan Konsep dan Aplikasi*. Jakarta: Salemba Medika.
- Tjiptono, F dan G. Candra. 2005. *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. 2005. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Trisnantoro, L. 2005. *Memahami Penggunaan Ilmu Ekonomi Dalam Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.