Hubungan Pelayanan Tenaga Perawat dengan Kepuasan Pasien di RSUD Mala Kabupaten Kepulauan Talaud

Junita D. Paniilan, Verra Karame, Semuel S. Kumajas

Fakultas Keperawatan Universitas Pembanguan Indonesia Manado

Abstrak

Pelayanan yang berkualitas dapat dikatakan jika telah memberikan kepuasan untuk pasien.Kepuasan pasien adalah suatu tingkat yang membandingkan hasil – hasil produk atau yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang. Ketidakpuasan pasien berkaitan dengan kerja perawat karena perawat banyak menghadapi permasalahan langsung dengan pasien, disisi lain pelayanan yang baik dari perawat sangat dibutuhkan pasien, karena dapat membantu penyembuhan pasien. Tujuan penelitian ini adalah diketahui hubungan pelayanan tenaga perawat dengan kepuasan pasiendi RSUD Mala Kabupaten Kepulauan Talaud. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian observasional deskriptif analitik menggunakan pendekatan *cross sectional*.Waktu Penelitian Penelitian ini telah dilaksanakan pada bulan Maret dan April 2015Tempat Penelitian Penelitian ini telah dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Daerah Mala Kabupaten Kepulauan Talaud. Populasi dalam penelitian ini seluruh pasien yang berkunjung di Rumah Sakit sebanyak 33 responden, yang ditentukan dengan menggunakan total populasi sehingga sampel pada penelitian ini yaitu 33 responden. Data dianalisa dengan menggunakan uji statistik *chi squar e*dengan tingkat kemaknaan (α) : 0,05. Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan yang bermakna antara pelayanan perawat dengan kepuasan pasien di RSUD Talaud.

Kata Kunci: Pelayanan Perawat, Kepuasan Pasien.

Abstract

A quality service can be said if it has provided patient satisfaction. Patient satisfaction is a level that compares the results of a product or perceived in relation to one's expectations. The patient's dissatisfaction is related to the nurse's job because the nurses face many problems directly with the patient, on the other hand the good service from the nurse is very needed by the patient, because it can help the healing of the patient. The purpose of this study is to know the relationship of nurse service with satisfaction pasiendi RSUD Mala Talaud Islands District. The type of research used is descriptive analytic observational research using cross sectional approach. Time Research This research has been conducted in March and April 2015Tempat Research This research has been conducted at the Regional General Hospital Mala Talaud Islands District. The population in this study all patients who visited the hospital as much as 33 respondents, determined by using the total population so that the sample in this study that is 33 respondents. Data were analyzed by using chi squar statistic test with significance level (α): 0,05. The results showed there was a significant relationship between nurse service with patient satisfaction in RSUD Talaud.

Keywords: Environmental Sanitation, Dengue Hemorrhagic Fever.

Pendahuluan

Menurut Permenkes RI. No 159b/MENKES/Per/1998, rumah sakit adalah sarana upaya kesehatan yang menyelenggarakan kegiatan pelayanan kesehatan serta dapat dimanfaatkan untuk pendidikan terhadap tenaga kesehatan dan penelitian kegiatan pelayanan kesehatan di rumah sakit berupa pelayanan rawat jalan, rawat inap dan pelayanan gawat darurat yang mencakup pelayanan medik dan penunjang medik.

Pelayanan yang berkualitas dapat dikatakan jika telah memberikan kepuasan untuk pasien.Kepuasan pasien adalah suatu tingkat yang membandingkan hasil – hasil produk atau yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang. Ketidakpuasan pasien berkaitan dengan kerja perawat karena perawat banyak menghadapi permasalahan langsung dengan pasien, disisi lain pelayanan yang baik dari perawat sangat dibutuhkan pasien, karena dapat membantu penyembuhan pasien.

Memahami kebutuhan dan keinginan pasien merupakan hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Untuk menciptakan kepuasan pasien suatu perusahaan dibidang kesehatan seperti rumah sakit, puskesmas dan balai pengobatan harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya (Junaidi, 2007).

Tenaga perawat mempunyai kedudukan penting dalam menghasilkan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit, karena pelayanan yang diberikannya berdasarkan pendekatan bio-psiko-sosial-spiritual merupakan pelayanan yang unik dilaksanakan selama 24 jam dan berkesinambungan merupakan kelebihan tersendiri dibanding pelayanan lainnya (Departemen Kesehatan RI, 2001).Mengingat kompleknya masalah kesehatan yangdihadapi oleh masyarakat menuntutdikembangkan suatu pendekatan danpelaksanaan asuhan keperawatan yangparipurna (Nursalam, 2008).

Kinerja seorang perawat dapat dilihat dari mutu asuhan keperawatan yang diberikan kepada pasien. Asuhan keperawatan berkualitas perlu berorientasi pada *outcome* pasien yang lebih baik. Kondisi tersebut dapat tercapai apabila ditunjang oleh sumber daya manusia yang memadai secara kualitas maupun kuantitas. Pelaksanaanasuhan keperawatan yang terdokumentasi dalam *medical record* klien merupakan salah satu gambarantentang kondisi Kepuasan Pasien dalammenjalankan tugas dan pekerjaannya (Ilyas, 2008).

Persepsi kinerja ini meliputi persepsi Kepuasan Pasien sesuai dengan standar praktik keperawatan (PPNI, 2010) dan peraturan tentang kewenangan praktik perawat (Kepmenkes RI No 1239 tahun 2001 dan Permenkes RI No.148 tahun 2010) yaitu Kepuasan Pasien ditinjau dari kemampuan melaksanakan asuhan keperawatan yang meliputi pengkajian, penetapan diagnosa keperawatan, perencanaan, pelaksanaan tindakan keperawatan, dan evaluasi keperawatan (Aditama, 2009)

RSUD Mala merupakan satu-satunya rumah sakit rujukan yang ada di Kabupaten Kepulauan Talaud karena itu pelayanannya di harapkan mampu memberikan pelayanan yang maksimal sesuai dengan Standar Pelayanan yang di tetapkan oleh pemerintah.Mengingat Kabupaten Kepulauan Talaud merupakan daerah kepulauan dan terletak di perbatasan Indonesia bagian utara,sehingga untuk menjangkau Rumah Sakit yang berstandar lebih tinggi dari

RSUD Mala membutuhkan waktu yang lama.Oleh karena di harapkan mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya di Bidang Kesehatan dalam hal ini RSUD Mala.

Hasil survey awal yang penulis lakukan pada bulan Januari 2015 ditemukan 10 dari 33 pasien yang memberi keluhan yang sering timbul adalah pelayanan dianggap kurang maksimal, baik pelayanan dari tenaga perawat maupun obat-obatan serta prosedur yang berbelit-belit. Sehubungan dengan hal tersebut di atas peneliti tertarik melakukan penelitian tentang "Hubungan pelayanan tenaga perawat terhadap kepuasan pasien di RSUD Mala Kabupaten Kepulauan Talaud".

Tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini ialah untuk menganalisis hubungan antara pelayanan tenaga perawat dengan kepuasan pasien di RSUD Mala Kabupaten Kepulauan Talaud.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian *Deskriptif Analitik* dengan rancangan *Cross secsional* mengidentifikasi variabel-variabel yang terkait dalam penelitian ini dan melakukan analisis hubungan variabel dependent dengan independent untuk mengetahui hubunganyang bertujuan untuk mendapatkan informasi yang lebih mendalam tentang faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di RSUD Mala Kabupaten Kepulauan Talaud. Penelitian ini telah dilaksanakan pada bulan Maret dan April 2015. Penelitian ini telah dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Daerah Mala Kabupaten Kepulauan Talaud. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien yang berusia di atas 17 tahundi RSUD Mala Kabupaten Kepulauan Talaud pada bulan Februari 2015 sampai dengan bulan Maret tahun 2015 yang berjumlah 33 pasien. Banyaknya sampel dalam penelitian ini berjumlah 33 orang. Untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara pelayanan tenaga perawat kepuasan pasien di RSUD Mala Kabupaten Kepulauan Talaud dengan menggunakan uji Statistik *chi square*.

Hasil dan Pembahasan

1. Pelayanan Perawat di RSUD Mala Kabupaten Kepualauan Talaud

   Gambaran pelayanan perawat di RSUD Mala Kabupaten Kepulauan Talaud dapat dilihat pada Tabel 1 di bawah.

Tabel 1. Gambaran Pelayanan Perawat di RSUD Mala Kabupaten Kepulauan Talaud Tahun 2015

Pelayanan Perawat	Jumlah	
	n	Presentasi
Kurang	14	42.4
Baik	19	57.6
Total	33	100

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa Pelayanan Perawat menurut responden berada pada kategori baik yaitu 19 responden (57,6) dan yang kurang yaitu 14 responden (42,4%).

2. Kepuasan Pasien di RSUD Mala Kabupaten Kepulauan Talaud

Gambaran kepuasan pasien di RSUD Mala Kabupaten Kepualauan Talaud dapat dilihat pada Tabel 2 di bawah.

Tabel 2. Gambaran Kepuasan Pasien di RSUD Mala Kabupaten Kepulauan Talaud Tahun 2015

Kepuasan Pasien	Jumlah	
	N	Presentasi
Kurang	2	6.1
Cukup	12	36.4
Baik	19	57.6
Total	33	100

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa Kepuasan Pasien menurut responden berada pada kategori baik yaitu 19 responden (57,6) dan yang kurang yaitu 2 responden (6,1%).

3. Hubungan Pelayanan Perawat dengan Kepuasan Pasien di RSUD Mala Kabupaten Kepulauan Talaud

Untuk menjelaskan hubungan pelayanan perawat dengan kepuasan pasien digunakan uji statistik *chi-square* dengan hasil dapat dilihat pada Tabel 3 di bawah.

Tabel 3. Hubungan Pelayanan Perawat dengan Kepuasan Pasien di RSUD Mala Kabupaten Kepualaan Talaud Tahun 2015.

		Kepuasan Pasien			
		Kurang	Cukup'	Baik	Total
Pelayanan	Kurang	2(6,1%)	12(36,4%)	0	14 (42,4%)
Perawat	Baik	0	0	19 (57,6%)	19 (57.6%)
Total		2 (6,1%)	12 (36,4%)	19 (57,6%)	33 (100%)
		p = 0,000			
		r = 0,927			

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan melalui pentabulasian secara silang dengan menggunakan uji *Sperman Rho* di peroleh bahwa nilai koofesien korelasi (r) = 0,927 yang menunjukkan adanya tingkat hubungan yang tinggi antara variabel bebas dengan variabel terikat, sedangkan berdasarkan nilai kemaknaan menunjukkan adanya hubungan yang signifikan dimana diperoleh nilai p 0,000 $<\alpha$ 0,05.

Hal ini senada dengan penelitan yang dilakukan oleh Yulhantoro 2002, dalam penelitiannya bahwa waktu standar berpenagaruh posotif terhadap disiplin kerja. Dalam kaitannya dengan beban kerja, jumlah pegawai dan waktu standar seyogianya dapat disesuaikan dengan latar belakang pendidikan. Hal yang perlu diperhatikan adalah dipedomaninya waktu standar dan normal pada setiap pekerjaan. Kinerja pelayanan kesehatan yang baik dipengaruhi oleh disiplin waktu yang baik. Sebaliknya, jika disiplin waktu yang kurang baik, dapat mempengaruhi kinerja pelayanan kesehatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa disiplin waktu petugas kesehatan yang masih kategori kurang baik dalam pelayanan kesehatan lebih banyak daripada petugas kesehatan yang kategori baik. Berdasrkan tabel silang yang didapatkan, disipliin waktu baik dengan kategori kinerja pelayanan

kesehatan baik (83,3%). Sedangkan disiplin waktu kurang baik dengan kategori kinerja kurang baik (60%). Dilihat dari hasil penelitian, walaupun dispilin waktu petugas kesehatan sudah kategori baik namun kinerja masih kategori kurang baik, sementara petugas kesehatan yang kategori kurang baik, namun kinerjanya baik. Faktor lainnya seperti umur, jenis kelamin, dan pekerjaan dapat pula mempengaruhi kinerja pelayanan kesehatan.

Pelayanan Perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan merupakan tanggugjawab dari Kepuasan Pasien itusendiri yang di dalamnya menyangkutperencanaan kesehatan, yakni identifikasimasalah, penetapan prioritas masalahkesehatan, menetapkan tujuan, rencanakerja atau rumusan kegiatan, menetapkansasaran, susunan organisasi, rencanakegiatan, dan evaluasi.

Disiplin waktu menentukan kualitaskerja perawat dalam prioritas pelayanan kesehatan.Hal ini akan menjadi masalah jikapenggunaaan waktu yang kurang tepat tentunya pelayanan akan tertunda danmencerminkan bahwa pelayanan perawat belumsemaksimalmungkin dalam membantu proses penyembuhan klien bahkansebaliknya dapat menjadi masalah bagi kita sebagai profesi perawat dimata masyarakat.

Kinerja pelayanan keperawatan yangbaik dipengaruhi oleh disiplin waktu / Pelayanan Perawat yangbaik. Sebaliknya, jika disiplin waktu / Pelayanan Perawat yangkurang baik, dapat mempengaruhi kinerja pelayanan keperawatan. Adanya Pelayanan Perawat yang baik diharapkan Kepuasan Pasien pelaksana meningkat.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian kesimpulan yang bisa diambil ialah:

1. Sebagian besar responden menilai pelayanan perawat sudah baik yaitu mencapai 57,6%.
2. Sebagian besar responden memiliki kepuasan yang baik yaitu mencapai 57,6%.
2. Ada hubungan antara pelayanan perawat dengan kepuasan pasien di RSUD Mala Kabupaten Kepulauan Talaud.

Saran

Saran yang bisa diberikan berdasarkan hasil penelitian ini ialah:

1. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan ilmu pendidikan keperawatan.
2. Dari hasil penelitian ini, penulis harapkan bagi pihak rumah sakit dapat meningkatkan sikap caring perawat yang diberikan perawat kepada pasien sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.
3. Dari hasil penelitian ini penulis harapkan bagi setiap perawat dapat menambah wawasan dan meningkatkan kinerja serta keterampilan dalam menerapkan asuhan keperawatan

Daftar Pustaka

Azwar, A, 1994. *Manajemen Kualitas Pelayanan Kesehatan*. Pustaka Sinar Harapan, Jakarta

Junadi. P, Servei Kepuasan Pasien di Rumah Sakit, Seminar di RSPAD Gatot Subroto, Jakarta .1991.

Peraturan Menteri Kesehatan RI, No.1045/Menkes/PER?XI/2006.

Pedoman Organisasi rumah sakit di lingkungan departemen kesehatan.

Pohan, I. S, 2007. *Jaminan Kualitas Layanan Kesehatan*. Penerbit buku kedokteran EGC : Jakarta.