

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUANG LAVENDER RSUD ABUNAWAS KOTA KENDARI

Siti Umrana¹ Muhammad Syahwal²

^{1,2}Akademi Keperawatan PPNI Kendari

^{1,2}lppm.k3@gmail.com

ABSTRAK

Kualitas pelayanan di rumah sakit sangat ditentukan oleh pelayanan asuhan keperawatan, sebab perawat berada dalam 24 jam memberikan asuhan keperawatan. Hasil wawancara awal yang dilakukan pada 10 pasien rawat inap khususnya di Ruang Lavender sebagai ruangan dengan angka kunjungan pasien terbanyak (periode Januari - Maret tahun 2015 sudah mencapai 426 orang) menunjukkan bahwa sekitar 54% keluhan pasien rawat inap ditujukan kepada pelayanan keperawatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap di Ruang Lavender RSUD Abunawas Kota Kendari. Jenis penelitian ini adalah survey analitik dengan desain penelitian *cross sectional study*. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien yang dirawat di ruang Lavender RSUD Abunawas Kota Kendari pada saat penelitian berlangsung dengan jumlah sampel sebanyak 59 pasien yang diambil menggunakan teknik *accidental sampling*. Pengolahan hasil penelitian menggunakan uji statistik *chi-square* (X^2) dan uji alternatif *Fisher's exact test* (p). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel yang berhubungan adalah penampilan fisik perawat ($p = 0,311$), kehandalan perawat ($p = 0,562$) dan ketanggapan perawat ($p = 0,43$). Disarankan kepada perawat yang bertugas di ruang rawat inap Lavender RSUD Abunawas Kota Kendari agar senantiasa mempertahankan bahkan meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan yang diberikan kepada pasien dengan senantiasa memperhatikan dimensi pencapaian kualitas pelayanan perawat.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan , Kepuasan pasien

RELATION BETWEEN QUALITY SERVICES WITH THE PATIENT SATISFACTION AT LAVENDER WARD OF ABUNAWAS GENERAL HOSPITAL CITY OF KENDARI CITY IN 2017

ABSTRACT

Services quality in hospitals determine by nursing services, because nurses providing 24 hours of nursing services. The result of an initial interview which conducted on 10 inpatients especially at the Lavender ward which one of the most visited ward (period January-March 2015 has reached 426 people) showed that approximately 54% of patient's complaints addressed to nursing services. This study aimed to determine the relationship between quality of nursing services with patient satisfaction at Lavender ward of Abunawas General Hospital city of Kendari. This research was an analytic survey with *cross sectional study* design. The population in this study were all of the patients who were treated at Lavender Ward of Abunawas General Hospital of Kendari City on the same time when the study conducted with a sample size of 59 patients which taken using *accidental sampling*. The data were analyzed using *chi-square* (X^2) test and as an alternative test were using *Fisher's exact test* (p). The results showed that the variables that associated was the physical appearance of nurses ($p = 0.311$), reliability of nurses ($p = 0.562$) and the responsiveness of nurses ($p = 0.43$). It was suggested to the nurse which was on charge at Lavender ward of Abunawas General Hospital of Kendari city to constantly maintain and improve the quality of nursing services provided to the patients by always paying attention to the achievement dimensions of quality services.

Keywords: Quality of nursing services, Patient satisfaction

PENDAHULUAN

Masyarakat dapat menentukan pilihan untuk mendapat pelayanan yang lebih baik, dengan tersedianya fasilitas kesehatan swasta. Akhir-akhir ini animo masyarakat untuk mencari pelayanan kesehatan pada rumah sakit swasta semakin meningkat. Hal ini disebabkan pelayanan di rumah sakit swasta dianggap lebih baik daripada rumah sakit pemerintah. Pelayanan di rumah sakit pemerintah belum memuaskan harapan pasien. Masih banyak pasien dan keluarganya yang mengeluhkan ketidakpuasannya terhadap pelayanan di rumah sakit pemerintah.

Pelayanan kesehatan yang dikembangkan di suatu wilayah harus dijaga arahnya agar dapat meningkatkan derajat kesehatan masyarakat di wilayah tersebut. Kriteria sebuah pelayanan kesehatan di suatu wilayah harus jelas, demikian pula dengan tujuan operasionalnya. Kriteria umum sebuah pelayanan kesehatan sebagai bagian dari pelayanan publik yaitu; pelayanan yang disediakan harus bersifat komprehensif untuk seluruh masyarakat yang ada di suatu wilayah (*availability*), dilaksanakan secara wajar, tidak melebihi kebutuhan dan daya jangkau masyarakat (*appropriateness*), dilakukan secara berkesinambungan (*continuity*), diupayakan agar dapat diterima oleh masyarakat setempat (*acceptability*), harus terjangkau oleh masyarakat pada umumnya (*affordable*), manajemennya harus efisien, dan harus selalu terjaga mutunya (*quality*) (Muninjaya, 2004).

Masyarakat dewasa ini memiliki pola pikir yang semakin kritis terhadap hal-hal yang sangat vital terutama dalam hal pelayanan kesehatan. Fasilitas kesehatan termasuk sarana dan prasarana yang ada di rumah sakit mempunyai peran penting dalam meningkatkan mutu penyelenggaraan kesehatan. Mutu pelayanan di rumah sakit sangat ditentukan oleh pelayanan keperawatan atau asuhan keperawatan. Bentuk pelayanan yang bermutu antara konsumen dan pemberi pelayanan (*provider*) disadari sering terjadi perbedaan persepsi. Konsumen mengartikan pelayanan yang bermutu jika pelayanannya nyaman, menyenangkan dan petugasnya ramah, yang mana secara keseluruhan memberi kesan kepuasan bagi pasien. Sedangkan pemberi pelayanan mengartikan pelayanan yang bermutu jika pelayanan sesuai dengan standar. Adanya perbedaan persepsi tersebut sering menyebabkan keluhan terhadap pelayanan.

Salah satu rumah sakit yang dikelola oleh pemerintah daerah adalah RSUD Abunawas Kota Kendari yang dalam usaha peningkatan kualitas pelayanan kesehatan khususnya pelayanan keperawatan terus dibenahi akan tetapi masih adanya berbagai hambatan dalam memaksimalkan fungsi sarana dan prasarana yang ada sehingga tidak sedikit

masyarakat yang merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan dan lebih memilih untuk mencari pelayanan kesehatan yang lebih lengkap

Hasil studi pendahuluan di RSUD Abunawas Kota Kendari tercatat jumlah kunjungan pasien rawat inap pada tahun 2013 sebanyak 3.809 pasien sedangkan tahun 2014 berjumlah 3.718 pasien. Walaupun secara umum jumlah kunjungan pasien terjadi peningkatan dari tahun ke tahun, namun hal itu belum dibarengi dengan peningkatan kualitas pelayanan keperawatannya. Dari hasil wawancara awal yang dilakukan khususnya di Ruang Lavender sebagai ruangan dengan angka kunjungan pasien terbanyak menunjukkan bahwa sekitar 54% keluhan pasien rawat inap ditujukan kepada pelayanan keperawatan seperti dalam hal komunikasi terapeutik yang belum sepenuhnya mampu dilakukan dengan baik oleh semua perawat, masih kurangnya sosialisasi tentang proses administrasi sedangkan untuk pasien yang akan pulang kurang mendapat penjelasan tentang penanganan pasien selanjutnya seperti kapan harus melakukan kontrol kesehatan, terapi atau kegiatan apa yang harus dilakukan untuk mempercepat pemulihan, kepada siapa pasien harus berkonsultasi tentang perkembangan penyakitnya, dan lain-lain.

Untuk mengatasi hal diatas perlu dilakukan langkah-langkah yang positif dengan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan khususnya pelayanan keperawatan yang mencakup perawatan fisik (pemenuhan kebutuhan fisik), perawatan psikologi (pemenuhan kebutuhan psikologi), perawatan sosial (pemenuhan kebutuhan sosial), dan perawatan spiritual (pemenuhan kebutuhan spiritual) sesuai dengan konsep keperawatan holistik. Dengan pemberian pelayanan keperawatan yang terintegrasi (fisik, psikologi, sosial spiritual dan edukasi) serta dilaksanakan sesuai dengan standar diharapkan kepuasan pasien akan meningkat sehingga minat mereka untuk menggunakan jasa pelayanan akan meningkat pula (Sitorus, 2006).

METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian *deskriptif analitik* dengan menggunakan pendekatan *cross sectional* yang bertujuan untuk mengetahui hubungan penerapan metode fungsional dengan kepuasan pasien rawat inap. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 59 pasien dengan teknik *accidental sampling*.

HASIL

Tabel 1. Distribusi Hubungan Penampilan Fisik Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Lavender RSUD Abunawas Kota Kendari

Penampilan fisik perawat	Kepuasan Pasien Rawat Inap				Total		P _{Value}	phi
	Puas		Kurang puas		n	%		
	n	%	n	%				
Baik	44	74,58	5	8,47	49	83,05	0,036	0,311
Kurang baik	6	10,17	4	6,78	10	16,95		
Total	50	84,75	9	15,25	59	100		

Sumber: Data Primer 2017

Pada tabel di atas terlihat bahwa dari 49 responden yang menilai penampilan fisik perawat baik terdapat 5 responden yang merasa kurang puas sedangkan dari 10 responden yang menilai

penampilan fisik perawat kurang baik, terdapat 6 responden yang merasa puas. Nilai P_{Value} = 0,036 (p < 0,05).

Tabel 2. Distribusi Hubungan Kehandalan Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Lavender RSUD Abunawas Kota Kendari

Kehandalan perawat	Kepuasan Pasien Rawat Inap				Total		P _{Value}	phi
	Puas		Kurang puas		n	%		
	n	%	n	%				
Baik	46	77,97	3	5,08	49	83,05	0,00	0,562
Kurang baik	4	6,78	6	10,17	10	16,95		
Total	50	84,75	9	15,25	59	100		

Sumber: Data Primer 2017

Pada tabel di atas terlihat bahwa dari 49 responden yang menilai kehandalan perawat baik terdapat 3 responden yang merasa kurang puas

sedangkan dari 10 responden yang menilai kehandalan perawat kurang baik, terdapat 4 responden yang merasa puas. Nilai P_{Value} = 0,00 (p < 0,05)

Tabel 3. Distribusi Hubungan Empati Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Lavender RSUD Abunawas Kota Kendari

Empati perawat	Kepuasan Pasien Rawat Inap				Total		P _{Value}
	Puas		Kurang puas		n	%	
	n	%	n	%			
Baik	45	77,97	9	15,25	55	93,22	1,00
Kurang baik	4	6,78	0	0	4	6,78	
Total	50	84,75	9	15,25	59	100	

Sumber: Data Primer 2017

Pada tabel di atas terlihat bahwa dari 55 responden yang menilai empati perawat baik terdapat 9 responden yang merasa kurang puas

sedangkan dari 4 responden yang menilai empati perawat kurang baik, semuanya merasa puas. Nilai P_{Value} = 1,00 (p > 0,05)

Tabel 4. Distribusi Hubungan Ketanggapan Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Lavender RSUD Abunawas Kota Kendari

Ketanggapan perawat	Kepuasan Pasien Rawat Inap				Total		P _{Value}	phi
	Puas		Kurang puas		n	%		
	n	%	n	%				
Baik	45	76,27	4	6,78	49	83,05	0,005	0,43
Kurang baik	5	8,47	5	8,47	10	16,95		
Total	50	84,75	9	15,25	59	100		

Sumber: Data Primer 2017

Pada tabel di atas terlihat bahwa dari 49 responden yang menilai ketanggapan perawat baik terdapat 4 responden yang merasa kurang puas sedangkan dari 10 responden yang menilai

ketanggapan perawat kurang baik, terdapat 5 responden yang merasa puas. Nilai $P_{value} = 0,05$ ($p = 0,05$)

Tabel 5. Distribusi Hubungan Jaminan/Kepastian Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Lavender RSUD Abunawas Kota Kendari

Jaminan/ kepastian perawat	Kepuasan Pasien Rawat Inap				Total		P _{Value}
	Puas		Kurang puas		n	%	
	n	%	n	%			
Baik	44	74,58	7	11,86	51	86,44	0,595
Kurang baik	6	10,17	2	3,39	8	3,55	
Total	50	84,75	9	15,25	59	100	

Sumber: Data Primer 2017

Pada tabel di atas terlihat bahwa dari 51 responden yang menilai jaminan/kepastian perawat baik terdapat 7 responden yang merasa kurang puas sedangkan dari 8 responden yang menilai jaminan/kepastian perawat kurang baik, terdapat 6 responden yang merasa puas. Nilai $P_{value} = 0,595$ ($p > 0,05$).

DISKUSI

Hubungan Penampilan Fisik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Lavender RSUD Abunawas Kota Kendari

Penampilan fisik merupakan perwujudan dari fasilitas fisik yang dimiliki suatu pusat pelayanan kesehatan dan penampilan petugas kesehatan secara keseluruhan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien. Ketersediaan peralatan atau fasilitas kesehatan sangat penting dan memiliki hubungan erat dengan ketersediaan tenaga kesehatan sebab kedua hal inilah yang menjadi penunjang kelancaran dari pelaksanaan dan pemberian pelayanan kesehatan yang optimal bagi masyarakat, kelompok, keluarga maupun individu yang membutuhkan pelayanan kesehatan.

Berdasarkan hasil analisis statistik diperoleh hasil nilai $P_{value} < \alpha$ ($0,036 < 0,05$) artinya H_0 diterima atau ada hubungan antara penampilan fisik perawat dengan kepuasan pasien rawat inap dengan nilai uji koefisien ϕ (0,311) yang berarti memiliki kekuatan hubungan yang sedang.

Hasil penelitian memberikan gambaran bahwa 44 (74,58%) responden memberikan penilaian yang baik terhadap penampilan fisik perawat menyebabkan pasien puas, hal ini disebabkan karena perawat yang bertugas di ruang Lavender RSUD Abunawas Kota Kendari telah memperlihatkan penampilan fisik perawat yang baik untuk menunjang kualitas pelayanan keperawatan yang diberikan. Penampilan fisik perawat yang dimaksud seperti : menggunakan pakaian yang bersih dan rapih,

peralatan yang siap pakai, perawat melakukan tindakan tanpa ragu-ragu, perawat mampu menjelaskan aturan ruang rawat inap Lavender dan fasilitas penunjang pelayanan dengan baik. Sedangkan 4 (6,78%) responden memberikan penilaian yang berbeda dimana penampilan fisik perawat belum mampu menunjang kualitas pelayanan keperawatan hal ini disebabkan karena sarana penunjang pelayanan kesehatan yang tersedia masih kurang seperti ruang tunggu pasien yang sempit, penampilan perawat yang terkadang rapih pada hari-hari tertentu saja dan alat-alat kesehatan yang belum tersedia secara maksimal sehingga pasien yang seharusnya masih bisa tertangani justru di rujuk ke rumah sakit lain.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Faryani Husbah (2012) pada 45 responden yang diambil secara acak memberikan persentase nilai penampilan fisik (88,89%) sebagai salah satu indikator kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Poasia Kota Kendari karena puskesmas tersebut pernah menjadi salah satu puskesmas yang mendapatkan penghargaan dari pihak Departemen Kesehatan sebagai salah satu Puskesmas terbaik tingkat nasional sehingga indikator mutu pelayanan keperawatan tentunya telah terpenuhi.

Penampilan fisik perawat merupakan salah satu unsur penilaian masyarakat yang menerima pelayanan kesehatan karena dengan penerimaan perawat yang sopan dan ramah serta ditunjang penampilan fisik yang meyakinkan, masyarakat akan merasa diterima dengan penuh penghargaan.

Hubungan Kehandalan Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Lavender RSUD Abunawas Kota Kendari

Kehandalan adalah kemampuan petugas kesehatan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya. Tingkat kemampuan dan keterampilan yang baik dari perawat tentunya akan memberikan pelayanan yang baik/memenuhi

kepuasan pasien sebagai standar penilaian terhadap mutu pelayanan.

Berdasarkan hasil analisis statistik diperoleh hasil nilai $P_{\text{value}} < \alpha$ ($0,00 < 0,05$) artinya H_0 diterima, atau ada hubungan antara kehandalan perawat dengan kepuasan pasien rawat inap dengan nilai uji koefisien ϕ (0,562) yang berarti memiliki kekuatan hubungan yang kuat.

Dari hasil penelitian diperoleh 46 (77,97%) responden memberikan penilaian tentang kehandalan perawat yang baik menyebabkan pasien rawat inap merasa puas, hal ini disebabkan karena perawat yang bertugas di ruang Lavender RSUD Abunawas Kota Kendari mampu memperlihatkan kehandalan perawat yang baik untuk menunjang kepuasan pasien, kehandalan yang dimaksud seperti : perawat datang tepat waktu, selalu bersedia saat dibutuhkan, perawat memberikan pelayanan dengan penuh perhatian dan mampu menjelaskan tindakan yang akan dilakukan kepada pasien maupun keluarganya. Hal ini ditunjang pula dengan sumber daya perawat di ruang Lavender yang hampir seluruhnya (81,82%) memiliki latar belakang pendidikan D3 Keperawatan yang dari segi konsep kurikulum pendidikan berorientasi pada keterampilan atau praktikum klinik keperawatan sehingga keterampilan yang dimiliki cukup untuk melakukan tindakan keperawatan baik yang bersifat kesehatan klinik keperawatan maupun kesehatan komunitas sosial masyarakat.

Sedangkan 10 (16,95%) responden lainnya memberikan penilaian bahwa kehandalan perawat masih kurang baik dalam melakukan pelayanan karena sosialisasi prosedur pelayanan yang masih kurang khususnya untuk pasien Jamkesmas dan perawat memberikan penjelasan tentang penyakit yang diderita pada pasien tertentu saja.

Penelitian sebelumnya tentang kehandalan perawat telah dilakukan oleh Dian Mayasari (2012) pada 42 responden yang memberikan persentase nilai kehandalan perawat (90,48%) sebagai indikator tertinggi kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan di Puskesmas Waworete Kab. Konawe karena petugas penuh perhatian dan mengerti kebutuhan pasien, perawat melakukan pengkajian penyakit sesuai dengan keluhan pasien dan tidak membedakan pasien yang datang berobat.

Hubungan Empati Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Lavender RSUD Abunawas Kota Kendari

Menurut Irawan (2004) empati yang diberikan oleh petugas kesehatan berhubungan dengan aspek pemahaman perasaan terhadap kondisi pasien dalam upaya mengatasi masalah kesehatan yang sedang dialami. Tingkat empati yang diwujudkan dalam sikap melayani dengan sepenuh

hati dapat memberikan pengaruh terhadap penilaian masyarakat tentang kualitas pelayanan yang diberikan. Sebaliknya jika rasa empati belum mampu tercipta dengan baik dalam penyelenggaraan pelayanan maka pasien atau subjek penerima jasa pelayanan akan menginterpretasikan suatu pelayanan dengan mutu yang buruk.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 59 responden menilai empati perawat yang baik menyebabkan pasien merasa puas sebanyak 46 (77,97%) responden dan yang menilai empati perawat baik tetapi merasa kurang puas sebanyak 9 (15,25%) responden sedangkan yang menilai empati perawat kurang baik tetapi responden merasa puas sebanyak 4 (6,78%) responden. Berdasarkan hasil analisis statistik diperoleh hasil nilai $P_{\text{value}} > \alpha$ ($1,00 > 0,05$) artinya H_0 ditolak atau tidak ada hubungan antara empati perawat dengan kepuasan pasien rawat inap.

Berdasarkan hasil penilaian kuisioner tentang penilaian kualitas pelayanan dalam hal empati diperoleh beberapa hal yang sepenuhnya belum mampu dilakukan oleh perawat yang bertugas di ruang Lavender seperti : Pasien masih merasakan pelayanan yang berbeda-beda, perawat masih kurang telaten dalam melayani pasien, perawat belum sepenuhnya mampu mendengarkan keluhan pasien dengan seksama. Beberapa hal inilah yang menyebabkan 9 (15,25%) responden memberikan penilaian yang rendah terhadap empati perawat yang bertugas di ruang Lavender. Bila dikaitkan dengan kepuasan pasien yang pada penelitian ini diartikan sebagai penilaian pasien terhadap pelayanan yang diberikan di Ruang Lavender maka akan tergambar bahwa adanya pelayanan yang tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pasien. Umumnya pasien menganggap pelayanan baik apabila semua keinginannya dapat diberikan oleh pihak perawat. Sedangkan dari sisi perawat dikatakan memberikan pelayanan dengan baik apabila setiap tindakan yang dilakukan telah sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditentukan pada setiap ruang perawatan. Adanya perbedaan persepsi inilah yang terkadang menyebabkan adanya penilaian yang berbeda tentang makna kepuasan pelayanan.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Beny Banasur (2010) yang dilakukan di RSUD Kab. Konawe Selatan dimana perawatnya belum mampu memperlihatkan empati yang baik untuk menunjang mutu pelayanan keperawatan. Sehingga 76,62% responden memberikan penilaian yang kurang terhadap mutu pelayanan dalam hal empati perawat di RSUD Kab. Konawe Selatan.

Hubungan Ketanggapan Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Lavender RSUD Abunawas Kota Kendari

Ketanggapan adalah kemampuan petugas untuk membantu pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan yang cepat dan tepat sesuai dengan masalah kesehatan yang dialami pasien. Berdasarkan hasil analisis statistik diperoleh hasil nilai $P_{value} = \alpha$ ($0.05 = 0.05$) artinya H_0 diterima, atau ada hubungan antara ketanggapan perawat dengan kepuasan pasien rawat inap dengan nilai uji koefisien ϕ (0,43) yang berarti memiliki kekuatan hubungan yang sedang.

Dari hasil penelitian diperoleh 45 (76,27%) responden menilai ketanggapan perawat baik menyebabkan pasien puas dengan pelayanan yang diberikan di ruang Lavender, ketanggapan perawat dalam memberikan pelayanan yang dimaksud seperti; sikap cepat tanggap dalam mengatasi keluhan pasien, memberikan informasi kepada pasien dengan bahasa yang mudah dimengerti, perawat mau mendengarkan keluhan pasien. Hal ini disebabkan karena di ruang Lavender hanya memiliki 20 bed pasien dengan jumlah anggota tim perawat sebanyak 4-5 orang/shift. Hal ini berarti seorang perawat hanya melayani 4-5 pasien saja setiap hari sehingga proses pelayanan dilakukan dengan cepat dan disisi lain sebagian besar perawat merupakan pribumi sehingga proses pelayanan yang diberikan dengan menggunakan pendekatan bahasa lokal/daerah menciptakan suasana kekeluargaan sehingga proses perawatan dapat dilakukan dengan baik. Sedangkan 5 (8,47%) responden menilai ketanggapan perawat kurang baik sehingga menyebabkan pasien kurang puas, hal ini disebabkan karena perawat belum mampu sepenuhnya memberikan pendidikan kesehatan dengan baik seperti dalam hal upaya pencegahan kekambuhan penyakit dan tindak lanjut perawatan setelah keluar dari rumah sakit sehingga proses pengobatan berkelanjutan yang dijalani oleh pasien terkadang masih kurang teratur.

Menurut Irawan (2004) Ketanggapan perawat berhubungan dengan aspek kesiapan dari perawat dalam memenuhi kebutuhan pasien akan pelayanan yang diinginkan. Tingkat kesiapan dari petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan merupakan salah satu aspek yang mempengaruhi penilaian pasien atas mutu pelayanan yang diselenggarakan

Hubungan Jaminan/Kepastian Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Lavender RSUD Abunawas Kota Kendari

Jaminan dan kepastian dalam mutu pelayanan mencakup pengetahuan, kemampuan dan kesopanan perawat sehingga menimbulkan

kepercayaan dan keyakinan dalam setiap tindakan yang diberikan kepada pasien atau dengan kata lain perawat dapat menghilangkan rasa ketidakpercayaan, ketidakyakinan atau keragu-raguan pasien dalam menerima pelayanan kesehatan yang diberikan kepada mereka.

Menurut Azwar Asrul (2004) Jaminan dan kepastian dalam memberikan jasa/pelayanan memiliki peranan dalam menumbuhkan kepercayaan kepada penerima jasa/pelayanan. Rendahnya antusiasme masyarakat terhadap suatu pelayanan dapat disebabkan oleh ketidakmampuan tim pelaksana dalam memberikan jaminan terhadap pelayanan yang ditawarkan, kurang menarik perhatian, dampak yang belum mampu diterima sepenuhnya oleh konsumen, kebutuhan dana yang cukup besar dan manfaat yang diperoleh belum memenuhi standar kebutuhan konsumen.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 59 responden menilai jaminan/kepastian perawat baik menyebabkan pasien puas sebanyak 44 (74,58%) responden dan yang menilai jaminan/kepastian perawat baik menyebabkan tetapi pasien merasa kurang puas sebanyak 7 (11,86%) responden sedangkan yang menilai jaminan/kepastian perawat yang kurang baik tetapi pasien merasa puas sebanyak 6 (10,17%) responden dan yang menilai jaminan/kepastian perawat kurang baik sehingga pasien merasa kurang puas sebanyak 2 (3,39%) responden. Berdasarkan hasil analisis statistik diperoleh hasil nilai $P_{value} > \alpha$ ($0,595 > 0,05$) artinya H_0 ditolak atau tidak ada hubungan antara jaminan/kepastian perawat dengan kepuasan pasien rawat inap.

Berdasarkan hasil penilaian kuisioner tentang penilaian kualitas pelayanan dalam hal jaminan/kepastian diperoleh beberapa hal yang belum mampu dilakukan oleh perawat yang bertugas di ruang Lavender seperti : Masih adanya sebagian perawat yang dinilai masih kurang terampil dalam melakukan tindakan, perawat belum mampu memberikan jawaban rasional atas tindakan yang akan atau telah dilakukan sehingga menyebabkan kurangnya kepercayaan pasien yang dilayaninya, kurang melakukan kontrol kondisi pasien setelah dilakukan tindakan dan perawat belum sepenuhnya mampu menciptakan kenyamanan saat melakukan pelayanan. Adanya kesalahan persepsi dimasyarakat selama ini bahwa pelayanan dengan jaminan/kepastian yang baik apabila setiap kebutuhan pasien dilayani dengan gratis dan tindakan harus dilakukan dengan cepat oleh pihak perawat. Sedangkan dari sisi perawat dikatakan memberikan jaminan/kepastian dengan baik dalam tindakan keperawatannya apabila setiap tindakan yang berdasarkan SOP telah dikomunikasikan terlebih

dahulu dengan keluarga pasien dan ada tindakan-tindakan tertentu yang mengharuskan adanya persetujuan (pernyataan *informed consent*) dari pasien/keluarga terkait dengan konsekuensi atau risiko tindakan. Perbedaan persepsi inilah yang terkadang menyebabkan adanya penilaian yang berbeda tentang makna jaminan/kepastian pelayanan.

Penelitian yang sejalan telah dilakukan oleh Muh. Salim (2005) tentang mutu pelayanan kesehatan dasar di Puskesmas Totikum Banggai Kepulauan Prov. Sulawesi Tengah, dimana masyarakat memberikan penilaian yang rendah (53,44%) terhadap jaminan dan kepastian karena sebagian besar tindakan perawat dilakukan dengan kolaborasi penuh dengan tim medis sehingga tidak tampak tindakan mandiri perawat.

SIMPULAN

Hasil penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa ada hubungan penampilan fisik, kehandalan, empati, ketanggapan, jaminan/kepastian perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di ruang Lavender RSUD Kota Kendari

SARAN

Bagi pihak rumah sakit senantiasa melakukan penambahan fasilitas, sarana, prasarana, pelatihan serta peningkatan kualitas sumber daya manusia yang berjenjang untuk meningkatkan kinerja perawatan, juga perawat meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan yang diberikan kepada pasien dengan senantiasa memperhatikan dimensi pencapaian kualitas pelayanan perawatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali. 2002. *Dasar - Dasar Keperawatan Profesional*. Jakarta : Pustaka Karya.
- Azwar, Asrul. 2006. *Pengantar Administrasi Kesehatan Jilid II*. Jakarta : PT. Bina Rupa Aksara.
- Banasur, Beny. 2010. *Studi Mutu Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Inap di RSUD Kab. Konawe*. Kendari : Fak. MIPA Unhalu.
- Chandra. 2008. *Metadologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Depkes RI. 2009. *Riset Bidang Kesehatan Dasar (Pelayanan Kesehatan Dasar) Berdasarkan Provinsi*. (online), accessed on 20 April 2015, available at <http://www.litbang.depkes.go.id/risbinkes.html>
- _____. 2004. *Pedoman Pelayanan Puskesmas*. Jakarta : Depkes.
- Gaffar. 2009. *Keperawatan Profesional*. Jakarta : EGC.
- Husbah, Faryani. 2012. *Studi Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan di Puskesmas Paasia*. Kendari : Akper PPNI.
- Irawan. 2004. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan : Prinsip, Praktik, Struktur dan Penyampaian*, Penerbit Buku Kedokteran EGC Jakarta.
- Kotler, Pjilip dan Armstrong. 2004. *Manajemen Pemasaran Edisi 11 Jilid 1*. Jakarta : PT. Drenhallindo Media Group.
- Mayasari, Dian. 2012. *Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Kesehatan Di Wilayah Kerja Puskesmas Wawarete Kabupaten Konawe*. Kendari : Akper PPNI.
- Notoatmodjo. 2010. *Sumber daya Manusia*, Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Nursalam. 2008. *Manajemen Keperawatan (Aplikasi dan Praktek Keperawatan Profesional)*, Jakarta : Salemba Medika.
- Pabundu. 2006. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Pohan, I.S. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta : EGS.
- Potter PA, Perry AG. 2005. *Fundamental of nursing : concep, proces and practice*, the mosby year book inc.
- Robbin S.P. 2002. *Perilaku organisasi*, edisi bahasa Indonesia. Jakarta : PT. Indek kelompok gramedia.
- Salim, Muh. 2005. *Mutu Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Dasar di Puskesmas Totikum Kab. Banggai Kepulauan Prov. Sulawesi Tengah*. Makassar : Fak. Kesmas Unhas.
- Sitorus Ratna. 2006. *Model Praktek Keperawatan Profesional di Rumah Sakit*. Jakarta : EGC.
- Sugiyono. 2010. *Statistika Untuk Penelitian*, cetakan ke-11. Bandung : CV Alfa Beta.
- Wiwien Simabala, dkk. *Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RS. Islam Sitti Maryam Kota Manado*. Manado : Fak-Kesmas, Univ. Sam Ratulangi