

Hubungan Efektivitas Pelayanan Perawat dengan Kepuasan Pasien Diabetes Melitus di Rumah Sakit Umum Lasinrang Kabupaten Pinrang

Susaldi¹, Muhammad Asikin², Akuilina Semana³

¹Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Indonesia Maju Jakarta

^{2,3} Program Studi Keperawatan, Politeknik Kesehatan Kemenkes Makassar

¹Jalan Harapan No. %50 Lenteng Agung Jakarta

Jalan Wijaya Kusuma Raya No. 46, Kota Makassar, Sulawesi Selatan

Email: ¹susaldi@stikim.ac.id, ²muh.askin@poltekkes-mks.ac.id, ³akuilina@poltekkes-mks.ac.id

ABSTRAK

Pendahuluan: Pelayanan kesehatan oleh rumah sakit di Indonesia dalam era globalisasi ini akan menjadi persaingan antara rumah sakit pemerintah maupun swasta. Mutu pelayanan keperawatan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan, bahkan menjadi salah satu faktor penentu citra institusi pelayanan kesehatan di mata masyarakat. Perawat merupakan anggota dari kelompok profesi yang tidak lepas dari pelayanan masyarakat, setiap hari, secara menetap dan terus menerus. **Tujuan:** Mempelajari perbedaan tingkat pelayanan pasien dengan tingkat kepuasan pasien itu sendiri merupakan tujuan utama dari penelitian ini. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui adanya hubungan efektivitas pelayanan perawat dengan kepuasan pasien Diabetes Melitus di Poliklinik Interna Rumah Sakit Umum Lasinrang Kabupaten Pinrang. **Metode:** Penelitian ini menggunakan desain deskriptif. Sampel pada penelitian ini adalah pasien yang menjalani rawat jalan di Rumah Sakit Umum Lasinrang Kabupaten Pinrang dan memenuhi kriteria inklusi penelitian yaitu sebanyak 30 responden. Analisis data dilakukan secara deskriptif dan disajikan dalam bentuk distribusi frekuensi dan persentase, untuk kemudian ditarik kesimpulan. **Hasil:** Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi tangibles sebagian besar pasien puas (80%), berdasarkan dimensi reliability sebagian besar pasien menyatakan puas (66,67%), berdasarkan dimensi responsiveness sebagian besar pasien puas (73,33%), berdasarkan dimensi assurance sebagian besar pasien puas (80%), berdasarkan dimensi empathy sebagian besar pasien menyatakan puas (73,33%). **Kesimpulan:** Dari hasil tersebut didapatkan bahwa hubungan antara tingkat pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien sangat erat. Maka dari itu peneliti menganjurkan agar lebih meningkatkan mutu pelayanan keperawatan melalui penerapan proses keperawatan dengan baik dan benar, sebab pelayanan yang prima dalam praktek keperawatan akan dapat memuaskan pasien.

Kata Kunci

Pelayanan Keperawatan, Kepuasan Pasien, Assurance

ABSTRACT

Introduction: Hospital health services in Indonesia in the era of globalization will become a competition between public and private hospitals. The quality of nursing services greatly influences by the quality of health services, even becoming one of the determinants of the image of health care institutions in the eyes of the public. Nurses are members of professional groups that are not separated from community service, every day, permanently and continuously. **Objective:** To study the differences level of patient care with the level of patient satisfaction. This study is conducted to determine the relationship between the effectiveness of nurse services and the satisfaction of patients with Diabetes Mellitus in the Internal Polyclinic of Lasinrang General Hospital, Pinrang District. **Method:** This study uses descriptive design. The sample in this study is outpatient patients at the Lasinrang General Hospital in Pinrang Regency and fulfilled the study inclusion criteria at 30 respondents. Data analysis is carried out descriptively and presented in frequency distributions, percentages and conclusions. Results: The results showed that the level of patient satisfaction based on the tangibles dimension of most patients satisfied (80%), based on the reliability dimension most patients expressed satisfaction (66.67%), based on the responsiveness dimension most patients are satisfied (73.33%), based on the assurance dimension of most patients are satisfied (80%), based on the empathy dimension that most patients expressed satisfaction (73.33%). **Conclusion:** From these results it is found that the relationship between the level of service and the level of patient satisfaction is very close. Researchers recommend to improve the quality of nursing services through the application of the nursing process properly and correctly because excellent service in nursing practice will be able to satisfy patients.

Keywords

Nursing service, Patient satisfaction, Assurance

Pendahuluan

Dewasa ini terjadi persaingan jasa pelayanan di antara rumah sakit, baik rumah sakit swasta maupun pemerintah, secara domestik atau pun nasional. Untuk memenangkan persaingan, rumah sakit harus mampu memberikan pelayanan yang bermutu kepada klien, salah satu diantaranya dengan memberikan asuhan keperawatan dalam praktek keperawatan profesional. Untuk tercapainya asuhan keperawatan profesional diperlukan suatu pendekatan yang disebut proses keperawatan, dimana perawat dituntut memberikan pelayanan yang komprehensif dan profesional. Dalam hal ini profesi seorang perawat sangat berperan penting untuk meningkatkan mutu pelayanan keperawatan. Adapun pengertian keperawatan adalah salah satu profesi di rumah sakit yang berperan penting dalam penyelenggaraan upaya menjaga mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit. Pada standar tentang evaluasi dan pengendalian mutu dijelaskan bahwa pelayanan keperawatan menjamin adanya asuhan keperawatan yang bermutu tinggi dengan terus-menerus melibatkan diri dalam program pengendalian mutu di rumah sakit.¹

Kualitas pelayanan kesehatan harus dimulai dari kebutuhan pasien dan berakhir dengan kepuasan pasien serta persepsi positif terhadap kualitas pelayanan.² Setiap manusia selalu berubah kebutuhan dan kepuasannya, berdasarkan perubahan perilaku yang sangat unik. Akibatnya setiap perubahan yang terjadi persepsinya akan selalu berbeda antara individu yang satu dengan individu yang lainnya.³ Persepsi dipengaruhi oleh perhatian, latar belakang pendidikan, status ekonomi, budaya, suasana hati. Perbedaan tersebut membawa konsekuensi terhadap masalah keperawatan. Persepsi pasien akan mempengaruhi proses penyembuhan pasien. Pasien yang salah mempersepsikan pelayanan keperawatan akan kurang kooperatif terhadap tindakan perawat sehingga akan menghambat proses penyembuhan penyakitnya.

Rumah Sakit Umum (RSU) Lasinrang Kabupaten Pinrang merupakan milik pemerintah yang sangat penting untuk memberikan kepuasan bagi pasien yang memanfaatkan pelayanan jasa rumah sakit terutama pelayanan keperawatan. Berdasarkan data dari rekam medik RSU Lasinrang Kabupaten Pinrang, jumlah prevalensi penderita Diabetes Mellitus dua tahun terakhir yakni di tahun 2013 penderita dengan rawat jalan sejumlah 733 orang meliputi 401 laki – laki dan 332 perempuan serta 106 penderita rawat inap, sedangkan di tahun 2014 penderita rawat jalan sejumlah 791 orang dan rawat inap 125 orang masing – masing DM Tipe 1 sebanyak 7 orang dan DM Tipe 2 sebanyak 118 orang.⁴

Metode

Penelitian ini bersifat survei deskriptif yaitu

bertujuan untuk mengetahui kepuasan pasien diabetes mellitus terhadap pelayanan keperawatan di Poliklinik Interna Rumah Sakit Umum Lasinrang Kabupaten Pinrang, dan penelitian ini telah dilakukan pada periode tanggal 29 September sampai dengan tanggal 03 Oktober 2014. Pengambilan sampel pada penelitian ini dilakukan secara *Non Probability Sampling* yaitu dengan teknik "*Purposive Sampling*" yaitu suatu teknik penetapan sampel dengan cara memilih sampel diantara populasi sesuai dengan yang dikehendaki peneliti, sehingga sampel tersebut dapat mewakili karakteristik populasi yang telah dikenal sebelumnya.⁵ Sampel pada penelitian ini adalah pasien diabetes mellitus yang menjalani perawatan di Poliklinik Interna RSU Lasinrang Kabupaten Pinrang dan memenuhi kriteria inklusi penelitian yaitu sebanyak 30 responden yang masuk dalam kriteria inklusi.

Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner yang diadopsi dari Nursalam (2008) yang terdiri atas 25 pertanyaan yang terbagi atas 5 dimensi: 1) *Tangibles* (Kenyataan); 2) *Reliability* (Kepercayaan); 3) *Responsiveness* (Ketanggapan); 4) *Assurance* (Jaminan); dan 5) *Empathy* (Empati). Pengukuran variabel tingkat kepuasan pasien berdasarkan lima dimensi kepuasan yang memungkinkan pasien menjawab dalam berbagai tingkatan (satu sampai dengan empat) dimana setiap jawaban diberi bobot nilai dengan ketentuan sebagai berikut: 1) Skor 4 bila jawaban "sangat puas"; 2) Skor 3 bila jawaban "puas"; 3) Skor 2 bila jawaban "tidak puas", dan 4) Skor 1 bila jawaban "sangat tidak puas". Setelah diberi bobot nilai selanjutnya dibuat kategori dari setiap instrumen untuk kualitas jawaban dari pasien berdasarkan nilai skor kemudian ditetapkan klasifikasi (kriteria nilai) meliputi perhitungan sederhana yaitu dengan menetapkan nilai tertinggi dan nilai terendah, menentukan range dan membagi range.

Hasil

Berdasarkan tabel 1, menunjukkan distribusi frekuensi responden berdasarkan dimensi kepuasan pasien diabetes melitus di Poliklinik Interna RSU Lasinrang Kabupaten Pinrang. Dimensi *tangibles* dalam bentuk penggunaan peralatan yang modern, fasilitas fisik yang menarik orang maupun alat komunikasi yang dijanjikan. Dimensi *reliability* adalah kemampuan produsen untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan, dapat diandalkan dan dilaksanakan dengan tepat. Dimensi *responsiveness* merupakan keinginan untuk selalu membantu konsumen dan memberi pelayanan sesegera mungkin yang tampak dari seberapa tanggap produsen dalam membantu memecahkan masalah-masalah yang timbul. Dimensi *assurance* jaminan bahwa pelanggan akan dilayani dengan baik oleh karyawan yang memiliki tingkat kompetensi yang memadai, ramah, memiliki kredibilitas tinggi dan mampu memberi rasa aman.

Dimensi *emphaty* suatu kemampuan untuk memberi perhatian kepada pelanggan sehingga dapat memahami masalah-masalah pelanggan secara mendalam. Berikut hasil penelitian yang telah dilakukan tingkat kepuasan pasien terhadap dimensi kepuasan dapat dilihat dalam tabel berikut.

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Responden di Poliklinik Internal RSUD Lasinrang Kabupaten Pinrang

Dimensi	Tingkat Kepuasan			
	Puas	%	Tidak Puas	%
<i>Tangibles</i>	24	80.00	6	20.00
<i>Reliability</i>	20	66.67	10	33.33
<i>Responsiveness</i>	22	73.33	8	26.67
<i>Assurance</i>	24	80.00	6	20.00
<i>Emphaty</i>	22	73.33	8	26.67

Dari tabel 1 dapat dijelaskan bahwa sebagian besar responden menyatakan puas (80%) terhadap pelayanan keperawatan di Poliklinik Interna RSUD Lasinrang berdasarkan dimensi *Tangibles* dan *Assurance* sedangkan sisanya menyatakan tidak puas (20%). Dimensi *Reliability* menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan puas (66,67%) dan sisanya tidak puas (33,33%). Sedangkan untuk dimensi *Responsiveness* dan *Emphaty* dapat dijelaskan bahwa sebagian besar responden menyatakan puas (73,33%) di Poliklinik Interna RSUD Lasinrang sedangkan sisanya menyatakan tidak puas (26,67%).

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian tingkat kepuasan dimensi *tangibles*, sebagian besar menyatakan puas (80%), sedangkan lainnya menyatakan tidak puas (20%). Dari distribusi jawaban pasien dari hasil pengolahan data (lampiran 4) menunjukkan bahwa dari kelima indikator dimensi *tangibles* penilaian paling rendah adalah pada indikator perawat memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti. Hal ini disebabkan kurangnya komunikasi yang dilakukan antara petugas kesehatan dengan pasien.

Menurut Wardani (2004) bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan adalah tersedianya mutu informasi yang diterima pasien dalam menerima pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan yang bermutu dipersepsikan pasien dan keluarganya sebagai pelayanan yang dapat memenuhi harapan-harapannya. Pada saat ini makin banyak pasien yang menuntut untuk diberikan informasi tentang kondisi kesehatannya dan keputusan yang terkait dengan tindakan yang akan diterimanya.⁶

Pada dasarnya setiap pasien menginginkan ditangani oleh perawat yang mempunyai kemampuan

dan keterampilan yang profesional. Sebagian besar tindakan keperawatan mempunyai risiko, tetapi dengan kemampuan dan keterampilan perawat, risiko tersebut dapat ditekan seminimal mungkin. Perawat harus dapat menjelaskan semua prosedur medik itu sejelas- jelasnya baik mengenai risiko dan efek samping yang mungkin terjadi. Tindakan ini membuat pasien merasa aman, tenang dan percaya terhadap kemampuan perawat dalam melaksanakan semua tindakan keperawatan yang diberikan kepadanya.⁷

Dimensi *reliability* yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan, jujur, aman, tepat waktu, ketersediaan. Keseluruhan ini berhubungan dengan kepercayaan terhadap pelayanan dalam kaitannya dengan waktu. Beberapa hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja seseorang banyak dipengaruhi oleh tingkat pendidikan dan lama/ masa kerja atau pengalaman kerja. Yaslis Ilyas (2004) menyatakan ada hubungan yang bermakna antara tingkat pendidikan dengan kinerja perawat di Rumah Sakit.⁸

Faktor pengalaman dan masa kerja perawat secara tidak langsung berpengaruh pada pelaksanaan asuhan keperawatan kepada pasien. Menurut Nursalam (2008) bahwa semakin banyak masa kerja perawat maka semakin banyak pengalaman perawat tersebut dalam memberikan asuhan keperawatan yang sesuai dengan standar atau prosedur tetap yang berlaku.⁵ Notoatmodjo, (2003) menyebutkan pengalaman yang dimiliki seseorang merupakan faktor yang sangat berperan dalam menginterpretasikan stimulus yang di peroleh.⁹

Pemberian pelayanan yang berupa jasa kesehatan seperti penerimaan pasien yang cepat, merupakan nilai tersendiri yang akan memberikan kepuasan, ketenangan dan kepercayaan yang sangat besar. Hal ini akan membuat suatu citra yang sangat baik bagi pasien, keluarga dan masyarakat pengguna fasilitas tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi *responsiveness*, sebagian besar menyatakan puas (73.33%), sedangkan sianya menyatakan tidak puas (26.67%). Distribusi jawaban pasien dari hasil pengolahan data menunjukkan bahwa dari kelima indikator dimensi *responsiveness* penilaian paling rendah adalah pada indikator perawat menghubungkan keluhan pasien dengan petugas kesehatan lainnya. Hal ini kemungkinan disebabkan keterbatasan frekuensi perawat yang tidak sebanding dengan frekuensi kunjungan pasien yang banyak sehingga untuk memberikan perhatian yang lebih kepada pasien menjadi berkurang. Dimana frekuensi perawat di Poliklinik Interna hanya 3 orang dengan frekuensi pasien tidak menetap. Perawat dalam menjalankan tugasnya harus menjadi tempat mengeluh pasien maupun keluarga pasien. Keluhan tidak hanya

yang bersifat fisik, tetapi juga dapat berupa psikis atau berhubungan dengan masalah pelayanan yang dirangkai sebagai suatu kesatuan terapi fisik maupun psikis, dan umum dikenal sebagai penanganan yang holistik. Perawat harus berusaha untuk mendengarkan setiap keluhan pasien maupun keluarga untuk kemudian ditanggapi dengan cepat serta dicarikan langkah penyelesaian sebagai bagian dari pendekatan terapi untuk penyembuhan pasien.

Menurut Budi Anna Keliat dalam Wardani (2004) bahwa pada saat berkomunikasi perawat harus tetap mempertahankan kontak mata dengan pasien. Perawat pada saat berkomunikasi tetap bersikap rileks dan mampu menimbulkan suasana yang nyaman, akan menurunkan ketakutan dan kecemasan pasien atas pelayanan kesehatan yang diberikan. Perawat yang dapat mempertahankan sikap terbuka pada saat berkomunikasi akan memberikan penilaian pasien terhadap perawat bahwa perawat siap membantu dan terbuka dalam mengatasi keluhan pasien.⁶

Berdasarkan hasil penelitian parameter tingkat kepuasan dimensi *assurance*, sebagian besar menyatakan puas (80%) sedangkan lainnya menyatakan tidak puas (20%). Distribusi jawaban pasien dari hasil pengolahan data menunjukkan bahwa dari kelima indikator dimensi *assurance* penilaian paling rendah adalah pada indikator jaminan kenyamanan di lingkungan ruang perawatan. Hal ini menunjukkan bahwa kurang nyamannya lingkungan ruang perawatan.

Keharmonisan interior dan eksterior ruangan yang terkesan rapi, indah, sejuk dan asri dan tidak sumpek merupakan salah satu bentuk jasa yang dapat ditawarkan kepada pasien, dan penampilan fisik ini akan sangat membantu dan juga sebagai salah satu terapi bagi pasien. Kemudian suasana yang nyaman dan tenteram adalah harapan bagi setiap pasien yang datang berobat, disamping juga kebersihan ruangan dan lingkungan perawatan merupakan salah satu indikator kesehatan.

Distribusi jawaban pasien dari hasil pengolahan data menunjukkan bahwa dari ke lima indikator dimensi *emphaty* penilaian paling rendah adalah pada indikator pendekatan dan perhatian perawat yang cukup tinggi. Hal ini kemungkinan disebabkan karena perilaku perawat yang kurang komunikatif sehingga mempengaruhi persepsi pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

Perilaku perawat pada saat pasien pertama kali datang akan mempengaruhi persepsi tingkat kepuasan pasien. Perawat yang profesional seharusnya memiliki perilaku yang baik dan membantu dalam menciptakan lingkungan kekeluargaan. Pendekatan yang dilakukan perawat hendaknya selalu memperhatikan respek kepada pasien yang positif, sehingga pasien merasa puas. Memberikan rasa simpati atau sapaan sekedar untuk menanyakan keadaan penyakitnya, pasien akan

merasa diperhatikan dan itu sangat besar manfaatnya bagi kesembuhan pasien.

Dalam kelemahan fisiknya pasien juga menderita dari segi mental dan emosional, sehingga membutuhkan perhatian secara khusus dalam mengatasi rasa takut atau khawatir yang ditimbulkannya. Keluhan pasien dan keluarga dalam hal pelayanan harus dilihat sebagai kekurangan dari pelayanan yang belum maksimal yang dapat diberikan dan sebaiknya selalu dievaluasi secara berkala. Penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti rumah sakit haruslah cepat merespon setiap keluhan dari pasien maupun keluarganya serta berusaha secepat mungkin menyelesaikan setiap keluhan yang ada. Hal ini menyangkut kredibilitas dan citra dari rumah sakit tersebut dalam memberikan pelayanan kesehatan secara optimal dan komprehensif kepada masyarakat.

Kesimpulan

Berdasarkan tujuan penelitian yang diharapkan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan pasien berdasarkan jasa pelayanan yang dapat dilihat secara nyata (dimensi *tangibles*), sebagian besar menyatakan puas (80%); kepuasan pasien berdasarkan kemampuan perawat dalam memberikan pelayanan yang tepat dan dapat diandalkan (dimensi *reliability*) sebagian besar menyatakan puas (66,67%); kepuasan pasien berdasarkan kemampuan perawat untuk merespon atau menanggapi keluhan (dimensi *responsiveness*), sebagian besar menyatakan puas (73,33%); kepuasan pasien berdasarkan jaminan keamanan dan kepercayaan yang diberikan perawat (dimensi *assurance*), sebagian besar menyatakan puas (80%); dan kepuasan pasien berdasarkan perhatian yang diberikan perawat (dimensi *emphaty*), sebagian besar menyatakan puas (73,33%).

Hendaknya pihak pelayanan kesehatan lebih meningkatkan kinerja pelayanan keperawatan yang belum memuaskan bagi pasien dengan melakukan perbaikan manajemen pelayanan keperawatan dengan didukung oleh sumber daya perawat yang profesional.

Daftar Pustaka

1. Achir Yani. *Asuhan Keperawatan Bermutu di Rumah Sakit*. Jakarta: Pusat Data dan Informasi PERSI. 2007.
2. Tjiptono, F dan Candra. *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset. 2005.
3. Nursalam. *Dokumentasi Keperawatan*. Jakarta: EGC. 2001.
4. Rekam Medik RSUD Lasinrang. 2014.
5. Nursalam. *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta ; Salemba Medika. 2008.
6. Wardani, C., S. Pengembangan Indikator Kepuasan Pasien Rumah Sakit di Propinsi Jawa Tengah, Riset Pembinaan Kesehatan Kerjasama FKM UNDIP dengan Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan Depkes RI. 2004.

7. Marini. Karya Tulis Ilmiah: Tingkat Kepuasan Pasien, diakses dari <http://digilib.uns.ac.id>. 2010.
8. Ilyas Y. Wajah pelayanan kesehatan kita. Djambatan; 2004.
9. Notoadmojo S. Pengembangan Sumber Daya Manusia. Jakarta: Asdi Mahasatya. 2003.