

HUBUNGAN LAMA KERJA PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN  
PASCA BEDAH DI RUANG PERAWATAN BEDAH RS PKU  
MUHAMMADIYAH GOMBONG

Timbul Prayitno<sup>1</sup>, Saryono<sup>2</sup>, Sarwono<sup>3</sup>

<sup>1,3</sup>Jurusan Keperawatan STIKes Muhammadiyah Gombong

<sup>2</sup>Jurusan Keperawatan Unsoed Purwokerto

**ABSTRACT**

Currently, nursing care services have been changing dramatically in Indonesia, especially when giving nursing care services at hospital and community. Previously, nursing care services emphasized giving nursing procedure rather than nursing care that practicing problem solving method based on nursing process and nursing science. This situation will force nurses to work harder than previously

This research is to find out the correlation between nurse's job period with post operation patients' satisfaction in surgery care room of PKU Muhammadiyah Gombong Hospital. It was an analytical research that used cross sectional method. There were 87 respondents used as the samples research. The variables were nurse's job period as independent variable and post operation patients satisfaction as the dependent variable. The instrument used was questioner. The data were analyzed by using spearman Rho correlation.

The finding showed that there was correlation between nurse's job period with post operation patients' satisfaction in surgery care room of PKU Muhammadiyah Gombong Hospital with coefficient correlation result = 0.810 by seeing the probability sig value  $0.001 < 0.005$ . it can be concluded that there is correlation between nurse's job period with in surgery care room of PKU Muhammadiyah Gombong Hospital.

*Keywords: nurse's job period, post operation patients' satisfaction.*

**PENDAHULUAN**

Pergeseran mendasar dalam pelayanan keperawatan terjadi saat ini di Indonesia adalah perubahan dalam pemberian asuhan yang tadinya lebih menekankan kepada prosedur tindakan, kearah asuhan yang menggunakan metoda memecahkan masalah secara ilmiah berupa proses keperawatan yang dilandasi oleh ilmu keperawatan. Pada keadaan seperti ini perawat dalam pencapaian tugasnya sangat berat sekali dalam meningkatkan kualitas hidup

manusia, harus mampu untuk menempatkan diri pada posisi yang tepat agar mampu untuk memberikan pelayanan yang berkualitas pada klien dan mampu memberikan jaminan keamanan dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya (Irawati, 1993).

Rumah sakit sebagai sebuah institusi yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan, telah mengalami beberapa perubahan mendasar dari sebuah lembaga yang berfungsi sosial mulai berubah menjadi industri pelayanan

kesehatan yang berbasis pada manajemen badan usaha dengan produk jasa. Menurut Mc Lahlun dan Kaluznky dalam Pikiran Rakyat Cyber Media (2002). Elemen penting yang harus dianut adalah elemen customer fokus artinya segala aktivitas harus dikoordinasi untuk memuaskan pelanggan.

Faktor yang mempengaruhi rendahnya kualitas pelayanan adalah *role ambiguity*, ketidak tahuan pegawai mengenai apa yang menjadi harapan pimpinan akan pelayanan yang disediakan dan bagaimana cara memenuhi harapan tersebut; *poor employee job fit*, ketidak sesuaian antara kemampuan yang dimiliki pegawai dengan pekerjaan yang harus dilakukan *poor technology job fit*, terlalu minim peralatan serta teknologi yang dipergunakan akan berakibat pelayanan yang diberikan tidak dapat sesuai dengan diharapkan *inappropriate supervisory control system*, tidak adanya sistem evaluasi dan penghargaan dalam instansi pemerintah *lack of perceived control*, ketidakmampuan pegawai dalam menyelesaikan permasalahan yang muncul dalam proses pemberian pelayanan yang disebabkan wewenang yang tidak mereka miliki sehingga mereka juga tidak terlatih untuk mengatasi permasalahan yang muncul dengan lebih baik *lack of team work*, tidak adanya kerjasama antara pegawai dan pimpinan organisasi dalam memberikan pelayanan akan berakibat buruk terhadap kinerja yang dihasilkan (Gunawan, 2007).

Pelayanan perawatan di rumah sakit merupakan satu faktor penentu bagi mutu pelayanan dan citra rumahsakit di mata masyarakat. Tenaga perawat profesional diharapkan memberikan kualitas pelayanan yang baik. Dengan pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan pada pasien yang merupakan salah satu ukuran keberhasilan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit (Evi Hasnita dan Rossi Sanusi, 2006).

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit berbagai usaha dilakukan antara lain perbaikan sarana dan prasarana maupun sumber daya manusia (SDM). Penelitian yang dilakukan Evi Hasnita dan Rossi Sanusi (2006) mengenai ciri-ciri, iklim organisasi, dan kinerja tenaga perawat di Instalasi Rawat Inap RS Dr. Achmad Moechtar Bukittinggi Tahun 2005 didapatkan bahwa Rumah sakit Achmad Moechtar Bukittinggi sebagai salah satu unit pelaksana teknis Dinas Kesehatan Propinsi Sumatera Barat merupakan RSUD kelas B yang sedang menghadapi masalah dimana tenaga perawatnya masih banyak yang tidak melaksanakan uraian tugas sesuai dengan standar asuhan keperawatan, tidak lengkapnya pendokumentasian kegiatan, pelayanan pasien yang hanya bersifat rutinitas, sehingga pelayanan keperawatan masih rendah (58,26%). Ditinjau dari faktor lain yang mempengaruhi kinerja perawat adalah iklim organisasi diantaranya kurangnya semangat kelompok, kerjasama

antara pimpinan dan bawahan yang kurang, penghargaan yang tidak merata, penerapan sanksi yang tidak jelas sehingga mempengaruhi kinerja perawat.

Penelitian Surya Utama (2003) tentang Memahami Fenomena Kepuasan Pasien Rumah Sakit memberikan hasil kajian mengenai kepuasan pasien rumah sakit, cenderung tidak dapat bersifat tetap atau permanen, sebab ukuran kepuasan seorang terhadap pelayanan rumah sakit, pada dasarnya merupakan hasil dari reaksi sfeksi yang lebih bersifat subjektif dan dinamis. Perubahan situasional pada jarak waktu yang relatif tidak lama kemungkinan telah dapat merubah ukuran kepuasan seseorang. Kepuasan pasien yang mencerminkan tingkat kualitas pelayanan kesehatan menurut pasien, adakalanya tidak selaras ketentuan atau standar pelayanan kesehatan dan tidak sesuai dengan ukuran teori mengenai kualitas pelayanan kesehatan yang dimiliki petugas kesehatan. Hal ini tidak dapat menjadi alasan bagi para petugas kesehatan untuk mengabaikan penilaian pasien. Cara terbaik untuk menanggulangi fenomena di atas adalah menjadikan perbedaan yang terjadi sebagai masukan bagi pihak manajemen rumah sakit, untuk menggali lebih dalam fenomena yang terjadi, sampai diperoleh solusi terbaik.

#### METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian *analitik* dengan model *cross sectional* artinya lama kerja perawat dan

kepuasan pasien, pengambilan datanya dilakukan dalam waktu yang bersamaan.

Populasi adalah keseluruhan variabel yang menyangkut masalah yang diteliti (Nursalam, 2001). Populasi penelitian ini adalah pasien bedah di ruang perawatan bedah di RS PKU Muhammadiyah Gombong. Jumlah pasien yang menjalani perawatan bedah selama tahun 2009 sejumlah 706 pasien. Sedangkan untuk mutu pelayanan keperawatan populasi yang digunakan adalah perawat yang melakukan atau menangani pelayanan keperawatan untuk pasien bedah di Ruang Perawatan Bedah RS PKU Muhammadiyah Gombong sebanyak 30 perawat.

Sampel adalah bagian-bagian dari populasi yang dipilih dengan menggunakan metode atau teknik sampling tertentu yang dianggap telah mewakili populasi secara representatif (Nursalam, 2001). Sampel penelitian ini adalah sebagian dari populasi pasien bedah RS PKU Muhammadiyah Gombong dan menjalani rawat inap.

Sedangkan sampling pada penelitian menggunakan teknik *Purposive Sampling* yaitu tidak didasarkan pada daerah atau strata tetapi pada jumlah yang telah ditentukan, dan bertujuan untuk mendapatkan data mengenai kepuasan pelayanan keperawatan oleh perawat dengan lama masa bekerja di RS PKU Muhammadiyah Gombong. Penelitian ini menggunakan 87 sampel pasien dengan 30 perawat. penelitian yang

memenuhi kriteria Variabel bebas penelitian ini adalah lama bekerja perawat. Variabel terikat penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien rawat inap yang menjalani perawatan bedah di RS PKU Muhammadiyah Gombong. Alat yang digunakan dalam pengumpulan data adalah lembar questioner dan lembar observasi check list. Lembar questioner untuk mengambil data tingkat kepuasan pasien

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum d^2}{N(N^2 - 1)}$$

yang menjalani perawatan bedah dan lembar observasi check list untuk mengetahui lama kerja perawat. Analisis bivariat digunakan untuk mencari hubungan/korelasinya, menggunakan analisis hubungan antara dua variabel dengan menggunakan korelasi Spearman Rho ( $\rho$ ) karena skala data ordinal dengan rumus:

**HASIL DAN BAHASAN**

Hubungan Lama Kerja Perawat dengan Kepuasan Pasien Pasca Bedah di Ruang Perawatan Bedah RS PKU Muhammadiyah Gombong

Untuk mengetahui hubungan antara variabel lama kerja dan kepuasan pasien pasca bedah digunakan uji statistik non parametik koefisiensi korelasi *Spearman's Rho* :

Tabel.1 Hubungan Lama Kerja Perawat dengan Kepuasan Pasien Pasca Bedah di Ruang Perawatan Bedah RS PKU Muhammadiyah Gombong (n = 87)

No	Kepuasan Pasien	Lama kerja			Total	rho	p
		<5 tahun	5 s/d 10 tahun	11 s/d 15 tahun			
1	Kurang puas	16	0	0	16	0.810	0,001
2	Cukup puas	28	9	0	37		
3	Puas	1	14	19	34		
Total		45	23	19	87		

Hasil penelitian mengenai Hubungan Lama Bekerja Perawat dengan Kepuasan Pasien Pasca Bedah di Ruang Perawatan Bedah RS PKU Muhammadiyah Gombong menunjukkan hasil *r spearman rho* sebesar 0,8100 dengan  $p = 0,001$ , atau lebih kecil dibandingkan dengan  $p$  batas signifikansi yaitu 0,05. Sehingga

dapat disimpulkan bahwa Terdapat Hubungan Lama Bekerja Perawat dengan Kepuasan Pasien Pasca Bedah di Ruang Perwatan Bedah RS PKU Muhammadiyah Gombong. Hasil penelitian mengenai Hubungan Lama Bekerja Perawat dengan Kepuasan Pasien Pasca Bedah di Ruang Perawatan Bedah RS PKU

Muhammadiyah Gombong menunjukkan hasil  $r$  spearman rho sebesar 0,8100 dengan  $p = 0,001$ , atau lebih kecil dibandingkan dengan  $p$  batas signifikansi yaitu 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Terdapat Hubungan Lama Bekerja Perawat dengan Kepuasan Pasien Pasca Bedah di Ruang Perwatan Bedah RS PKU Muhammadiyah Gombong.

Semakin lama kerja yang dimiliki perawat semakin banyak pengalaman yang dimiliki oleh perawat sehingga pasien yang dirawat akan mendapatkan kepuasan yang lebih baik (Rakhmat dalam Harsiwi, 2003). Perawat memiliki sikap kerja yang bertambah maju kearah positif sehingga memiliki keterampilan kerja yang bertambah dalam kualitas (Vitasari, 2005).

Penelitian ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Faizin (2008) dengan judul Hubungan kinerja perawat dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD Pandan Arang di Kabupaten Boyolali dengan hasil ada hubungan antara kinerja perawat dengan kepuasan pasien dengan nilai  $r = 0,471$  dan  $p$  value = 0,002.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, A., 1996, *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta
- Bruce J, *Fundamental element of the Quality of Care : a Simple framework; Studies In Family Planning*, Vol.21 Number 2

Kepuasan pasien pasca bedah di ruang perawatan bedah di RS PKU Muhammadiyah Gombong dipengaruhi oleh pelayanan yang baik, perawat yang sudah memiliki pengalaman kerja yang sudah banyak menangani kasus-kasus terutama di masalah pasca bedah, serta peralatan yang sudah memadai untuk menunjang proses perawatan pasien pasca bedah yang membutuhkan perawatan intensif untuk mencegah terjadinya infeksi pasca operasi.

#### SIMPULAN

1. Lama Bekerja Perawat di Ruang Bedah PKU Muhammadiyah Gombong, mayoritas ini dibawah 10 tahun.
2. Kepuasan Pasien di Ruang Bedah PKU Muhammadiyah Gombong, dengan mayoritas cukup puas dan puas.
3. Terdapat hubungan lama bekerja perawat dengan kepuasan pasien pasca Bedah di Ruang Perawatan Bedah RS PKU Muhammadiyah Gombong

March/April 1990, pages 61-91

- Banjarmasin Post, 2003, *Second Opinion Hak Pasien, Kok!* 12 Januari Carmel & Hang, 1985, *Modern Health Care Administration*, Academic Press, New York.

- Darmanto, R. 1997, *Kiat Mengelola Rumahsakit*, Jakarta.
- Depkes, 1995. *Instrumen Evaluasi Penerapan Standar Asuhan Keperawatan Di Rumah Sakit*, Depkes. Jakarta.
- Fisk dkk, 1990, *Creating Patient Satisfaction and Loyalti*, *Journal of Helath Care Marketing*, 10-2:5-15.
- Hari Purnomo, 1995, *Pengelolaan Keluhan Pasien dalam Public Relations dan Social Marketing Untuk Rumahsakit*, Magister Manajemen Rumahsakit, Yogyakarta
- Hall and Dornan, 1990, *Patient Sociodemographic Characteristic as Predictor of Satisfaction With Medical Care: a Meta-analysis*, *Sos.Sci Med*.7:811-818
- Jacobalis, S, 1990, *Kegiatan Pemasaran Rumahsakit*, Seminar Pemasaran dan Kebijakan Promosi RS ,IRSJAM, Majalah Perumahsakit Edisi XVIII April - Juni, Jakarta
- Kotler ,P., 2000, *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Jilid I, edisi 6, Erlangga, Jakarta.
- Kuncoro, 1994, *Total Quality Manajement, dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan di Rumahsakit*, Seminar Manajemen Mutu Terpadu, Bapelkes Gombong
- Nilai Ismani, 2001. *Etika Keperawatan*, Jakarta.
- Nursala,. 2003 *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Salemba. Jakarta
- Pikiran Rakyat Cyber Media, 2002, "Customer Oriented", *Ciri RS Kini*
- Parasuraman, 1985 , A Conseptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research, *Journal of Marketing*, 49 (Fall), 41-50.
- Parwati, D.M.W. (1999) *Analisis Mutu Pelayanan Keperawatan Dari Sudut Pandang Pasien Terhadap Ruang Rawat Inap RSUP dr. Kariadi Semarang*. Tesis , UGM, Yogyakarta.
- Purwanto S Wardoyo, SKM, 1998, *Menuju Keperawatan Profesional*, Semarang.
- Riwidikdo, Handoko, 2007. *Statistik Kesehatan (Belajar Mudah Teknik Analisis Data Dalam Penelitian Kesehatan Plus Aplikasi Sofwere SPSS)*, Mitra Cendekia Press. Yogyakarta.
- Rochmanadji W, 2006, *SUARA MERDEKA, Solusi Hadapi Tuntutan Pasien*, Senin, 14 Agustus
- Saryono. 2008. *Metodelogi Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta : Mitra Cendikia Press
- Suroso Santoso, 2003, *Manajemen Sumber Daya Manusia Di Rumahsakit*, Jakarta : EGC

- Soejadi, 1996, *Pedoman Penilaian Kinerja RS*, Katiga, Jakarta
- Supriyati, 2004, *Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap I RS DR. Sardjito Yogyakarta..* Universitas Gadjah Mada. Yogyakarta
- Syaifuddin, Adi Utarini, 2005, *Kepuasan Pasien dan Efektifitas Sistem Management Keluhan di Rumahsakit RSU PKU Muhammadiyah Yogyakarta,* *Journal Kebidanan dan Keperawatan* Vol; 1, no 2, Des 2005 hal 115-128
- Tri Anjaswarni dkk, 2002, *Analisis Tingkat Kepuasan Klien Terhadap Perilaku Caring Perawat di RSUD Dr. Saiful Anwar Malang,* *Jurnal Keperawatan Indonesia*, Vol 6 ,No 2, Sept 2002
- Tjiptono, F.,1996, *Manajemen Jasa,* Andi, Yogyakarta.