

PELAYANAN HEMODIALISIS YANG BAIK BERTHUBUNGAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN

Maria Esti¹, Sri Arini², Masta Hutasoit¹

¹Stikes A.Yani Yogyakarta

²Poltekes Yogyakarta

ABSTRACT

Background: There has been an increased number of patients with Chronic Kidney Disease. These patients maintain their quality of lives by undergoing hemodialysis. To achieve patients' satisfaction, hemodialysis unit in Wates General Hospital is required to provide the best service quality.

Objective: To investigate the correlation between hemodialysis service quality and the patients' satisfaction level

Method: This research was a non-experimental study with cross sectional approach. Study involved 25 patients, who were recruited through a total sampling. Data were collected using questionnaires.

Result: Most of the patients (84%) perceived the service was satisfactory. In term of satisfaction level, 84% of the patients felt satisfaction with the hemodialysis service. Kendall's tau test revealed that there was a strong correlation between hemodialysis service and patient's satisfaction (p-value= 0.042) with coefficient correlation of 0.702.

Conclusion: There was a significant correlation between hemodialysis service and the patients' level of satisfaction. Nurses should maintain the service provided in accordance with the standart operating procedures.

Key words: Hemodialysis service, level of satisfaction

PENDAHULUAN

Pelayanan hemodialisis adalah suatu bentuk pelayanan kesehatan yang melakukan proses cuci darah sebagai terapi pengganti fungsi ginjal. Pasien-pasien yang memerlukan tindakan hemodialisis adalah para penderita kegagalan fungsi ginjal, yang mana ginjal tidak mampu menjalankan fungsinya untuk mengekskresikan zat-zat sisa metabolisme tubuh. Padahal, ketika zat-zat sisa metabolisme ini tidak dapat dikeluarkan, bahkan tertumpuk di tubuh maka akan menimbulkan gejala yang sangat tidak nyaman dan menyakitkan seperti: oedem, sesak nafas, nyeri, mual, muntah, lemas, dan lain lain. Kondisi tersebut menyebabkan pasien-pasien disfungsi ginjal memiliki ketergantungan yang tinggi pada tindakan

hemodialisis. Bahkan, pasien yang telah dinyatakan menderita gagal ginjal terpaksa harus menjalani tindakan hemodialisis secara rutin sepanjang hidupnya. Oleh karena itu, pasien-pasien di unit hemodialisis cenderung tetap dan bertambah.⁽¹⁾

Pada era globalisasi, terjadi perubahan dalam pemenuhan kebutuhan konsumen, yang mana konsumen semakin menuntut suatu pelayanan prima. Sebelumnya produsen/ rumah sakit menentukan produk/ jasa apa saja yang harus disediakan. Saat ini konsumen/ pelanggan yang menentukan produk atau jasa yang mereka butuhkan. Oleh karena itu, fenomena ini harus disadari bagi penyedia layanan kesehatan. Peningkatan kepuasan pelanggan menjadi kunci utama bagi organisasi pelayanan

kesehatan yang ingin mempertahankan dan meningkatkan kualitasnya.

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator utama bagi sebuah kualitas pelayanan. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja/ hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Dalam sistem pelayanan kesehatan, pasien baru akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya. Permasalahannya adalah adakalanya kinerja layanan kesehatan yang telah dilakukan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan instansi ternyata seringkali belum sesuai dengan harapan pasien. Dalam kondisi tersebut, maka standar pelayanan yang ada perlu dievaluasi untuk dilakukan revisi demi peningkatan kualitas pelayananan.⁽²⁾

BAHAN DAN CARAPENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis studi non-eksperimental berupa analisis korelasi dengan menggunakan rancangan *cross sectional*, yaitu jenis penelitian yang menekankan waktu pengukuran/observasi data variabel independen dan dependen hanya satu kali pada satu saat, yaitu ada tidaknya hubungan pelayanan hemodialisis

dengan tingkat kepuasan pasien yang menjalani hemodialisis di Rumah Sakit Umum Daerah Wates.

Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *total sampling* dengan subyek penelitian sejumlah 25 responden, instrumen berupa *checklist* pelayanan hemodialisis dan kuesioner kepuasan pasien yang sudah baku.

Variabel dalam penelitian ini adalah yaitu variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen adalah pelayanan hemodialisis dan variabel dependen adalah kepuasan pasien yang menjalani hemodialisis. Analisis data yang digunakan yaitu menggunakan uji menggunakan uji *Kendall's tau*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Hasil penelitian terhadap 25 orang responden di Ruang Hemodialisis Rumah Sakit Umum Daerah Wates, Kulon Progo, Yogyakarta menunjukkan karakteristik responden seperti pada Tabel 1:

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden di Ruang Hemodialisis Rumah Sakit Umum Daerah Wates, Kulon Progo, Yogyakarta

Karakteristik	Frekuensi	Prosentase
Jenis kelamin		
Laki-laki	16	64,0
Perempuan	9	36,0
Status		
Menikah	19	76,0
Janda	3	12,0
Belum menikah	3	12,0
Pendidikan		
SD	4	16,0
SLTP	8	32,0
SLTA	10	40,0
PT	3	12,0
Pekerjaan		
Buruh/ Tani	9	36,0
Wiraswasta	9	36,0
Karyawanswasta	7	28,0
Agama		
Islam	23	92,0
Kristen	1	4,0
Katolik	1	4,0

Tabel 1 menunjukkan sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 16 orang (64%). Seluruh responden adalah berasal dari suku Jawa sebanyak 25 orang (100%). Status perkawinan responden kebanyakan adalah menikah sebanyak 19 orang (76%). Pendidikan kebanyakan responden adalah SLTA sebanyak 10 orang (40%). Pekerjaan responden sebagian besar adalah buruh dan swasta masing-masing sebanyak 9 orang (36%). Kebanyakan responden beragama Islam sebanyak 23 orang (92%).

Persepsi Pasien terhadap Pelayanan Hemodialisis

Hasil penelitian persepsi pasien terhadap pelayanan hemodialisis di Rumah

Sakit Umum Daerah Wates disajikan pada tabel berikut:

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Persepsi Pelayanan Hemodialisis di Rumah Sakit Umum Daerah Wates

Persepsi Pasien	Frekuensi	Prosentase (%)
Baik	21	84,0
Cukup	4	16,0
Jumlah	25	100

Tabel 2 menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap pelayanan hemodialisis di Rumah Sakit Umum Daerah Wates sebagian besar adalah baik sebanyak 84%.

Tingkat Kepuasan Pasien yang Menjalani Hemodialisis di Rumah Sakit Umum Daerah Wates

Hasil penelitian tingkat kepuasan pasien yang menjalani hemodialisis di Rumah Sakit Umum Daerah Wates disajikan pada tabel berikut:

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien yang Menjalani Hemodialisis di Rumah Sakit Umum Daerah Wates November – Desember 2012

Kepuasan Pasien	Frekuensi	Prosentase (%)
Puas	21	84,0
Tidak puas	4	16,0
Jumlah	25	100

Tabel 3 menunjukkan sebagian besar pasien puas terhadap pelayanan hemodialisis di Rumah Sakit Umum Daerah Wates sebanyak 84%.

Hubungan Pelayanan Hemodialisis dengan Tingkat Kepuasan Pasien yang Menjalani Hemodialisis

Tabulasi silang pelayanan hemodialisis dengan tingkat kepuasan pasien yang menjalani hemodialisis di Rumah Sakit Umum Daerah Wates disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. Tabulasi Silang Pelayanan Hemodialisis dengan Tingkat Kepuasan Pasien yang Menjalani Hemodialisis di Rumah Sakit Umum Daerah Wates

Pelayanan Hemodialisis	Kepuasan Pasien				Total		<i>p-value</i>
	Puas		Tidak Puas		f	%	
	f	%	f	%			
Baik	20	95,2	1	4,8	21	100	0,70 0,04
Cukup	2	25,0	3	75	4	100	
Total	21		4		25		

Tabel 4 menunjukkan pasien yang memperoleh pelayanan hemodialisis kategori baik sebagian sebagian besar puas terhadap pelayanan hemodialisis yang dijalani (95,2%). Pasien yang memperoleh pelayanan hemodialisis kategori cukup sebagian besar tidak puas terhadap pelayanan hemodialisis yang dijalani (75%).

Hasil uji *Kendall's tau* diperoleh *p-value* sebesar 0,040 ($p < 0,05$). Hal ini berarti H_0 ditolak dan H_a diterima, maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan pelayanan hemodialisis dengan tingkat kepuasan pasien yang menjalani hemodialisis di Rumah Sakit Umum Daerah Wates. Nilai koefisiensi korelasi yang diperoleh sebesar 0,70 terletak diantara 0,600–0,799 yang berarti keeratan hubungan pelayanan hemodialisis dengan tingkat

kepuasan pasien yang menjalani hemodialisis adalah kuat.

Pelayanan Hemodialisis

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan hemodialisis di Rumah Sakit Umum Daerah Wates sebagian besar adalah baik sebanyak 84%. Hal ini menunjukkan bahwa bahwa pelayanan hemodialisis di Rumah Sakit Umum Daerah Wates telah memenuhi salah satu standar layanan kesehatan, yaitu standar proses, yang terdiri atas persiapan tindakan, tahap kerja sampai dengan evaluasi tindakan. Hasil ini sesuai dengan penelitian sebelumnya, yang menyatakan bahwa perawat yang bekerja di pelayanan hemodialisis seyogyanya mempunyai sertifikat perawat mahir ginjal dari lembaga yang telah terakreditasi serta mengikuti pendidikan dan pelatihan berkelanjutan.⁽³⁾

Hemodialisis merupakan suatu tindakan 'pengobatan' dengan tujuan mengeluarkan sisa metabolisme atau koreksi elektrolit darah serta cairan tubuh melalui proses pertukaran antara bahan yang ada dalam darah dan dialisat melewati membran semi permeabel secara difusi atau ultrafiltrasi.⁽¹⁾ Tujuan dari tindakan tersebut adalah untuk menolong penderita dengan gangguan fungsi ginjal sedemikian rupa sehingga pengobatan biasa atau konservatif sudah tidak lagi mempertahankan kehidupan. Secara lebih terperinci, hemodialisis memiliki tiga tujuan: menunggu fungsi ginjal pulih

dengan pengobatan atau operasi, hemodialisis reguler/ seumur hidup karena fungsi ginjal tidak dapat pulih kembali, atau menunggu cangkok ginjal.

Layanan kesehatan yang bermutu adalah suatu layanan kesehatan yang dibutuhkan, dalam hal ini akan ditentukan oleh profesi layanan kesehatan, dan sekaligus diinginkan baik oleh pasien/konsumen atau pun masyarakat serta terjangkau oleh daya beli masyarakat. Setiap orang akan menilai mutu layanan kesehatan berdasarkan standar atau karakteristik yang berbeda-beda. Hal ini sangat melekat dengan faktor-faktor subjektifitas orang yang berkepentingan, baik pasien/ konsumen, pemberi layanan kesehatan (*health care provider*), penyandang dana, masyarakat, ataupun pemilik layanan kesehatan. Karena definisi dan penilaian mutu yang sangat subjektif tersebut maka diperlukan standar/ indikator / kriteria menilai mutu suatu layanan kesehatan.⁽⁴⁾

Hasil penelitian Dahlan⁽²⁾ tentang hubungan mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien non askes di Instalasi Rawat Jalan RS. Achmad Mochtar Bukit Tinggi, menunjukkan terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara hasil pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien, lingkungan dengan tingkat kepuasan pasien, karyawan dengan tingkat kepuasan pasien, prosedur pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien, serta kenyamanan dengan tingkat kepuasan pasien. Dari skor yang didapatkan

seluruh item menunjukkan terdapat hubungan positif yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien.

Kepuasan Pasien yang Menjalani Hemodialisis

Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar pasien puas terhadap pelayanan hemodialisis di RSUD Wates sebanyak 84%. Hal ini membuktikan bahwa secara umum pelayanan hemodialisis yang diberikan Rumah Sakit Umum Daerah Wates telah mampu memenuhi harapan pasien. Kepuasan pasien adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pasien terpenuhi. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi dan kesannya terhadap kinerja/ hasil suatu produk dan harapan-harapannya.⁽²⁾

Hasil penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa sebagian besar pasien (68,62%-76,24%) merasa puas terhadap pelayanan administrasi, dokter, perawat, gizi, obat, fasilitas rumah sakit, fasilitas ruangan dan informasi.⁽⁵⁾ Indikator kepuasan pasien di rumah sakit dikelompokkan menjadi delapan dimensi yang terdiri dari 52 indikator: pelayanan administrasi (enam indikator), pelayanan dokter (delapan indikator), pelayanan perawat (delapan indikator), pelayanan gizi (enam indikator), obat dan apparatus rumah sakit (tujuh indikator), lingkungan fisik rumah sakit (enam indikator),

fasilitas ruangan (empat indikator) dan pelayanan informasi (lima indikator).

Kepuasan pasien merupakan hal yang sangat subjektif untuk diukur dan berubah-ubah, serta banyak faktor yang berpengaruh. Kepuasan merupakan hasil reaksi afeksi (penilaian perasaan) seseorang. Reaksi afeksi yang bersifat subjektif dapat menghasilkan penilaian yang sama atau berbeda, meskipun objek yang dinilai adalah sama.⁽⁴⁾ Reaksi afeksi seseorang yang menghasilkan penilaian sama atau berbeda sangat ditentukan oleh latar belakang atau karakteristik individu, seperti suku bangsa dengan nilai budaya yang dianut, pendidikan, jenis kelamin, pekerjaan, status perkawinan dan pendapatan.

Pasien yang sudah menikah akan merasa lebih puas terhadap pelayanan hemodialisis dibandingkan yang belum menikah, karena semakin bijaksana dalam menanggapi permasalahan, sehingga kekurangan-kekurangan selama menjalani perawatan hemodialisis bisa dimaklumi. Selain itu ada faktor sosial budaya yaitu sebagai orang timur para perawat lebih menghargai dan menghormati orang tua sehingga lebih perhatian dalam memberikan pelayanan hemodialisis.

Semakin tinggi tingkat pendidikan, maka seseorang akan menjadi semakin mengerti tentang kesehatan, lebih mudah beradaptasi, lebih menghargai kinerja perawat dan jika ditinjau dari kematangan berpikir akan lebih lebih mampu mengontrol

keinginan sehingga tuntutan akan pelayanan lebih rendah. Tuntutan pelayanan yang rendah akan memungkinkan pencapaian kepuasan lebih mudah.

Pekerjaan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien yang menjalani hemodialisis karena orang yang bekerja lebih tinggi harapannya dibandingkan dengan yang tidak bekerja. Hal ini biasanya disebabkan orang yang bekerja lebih menginginkan keseimbangan antara pelayanan yang diterima dengan biaya yang dikeluarkan. Selain itu pasien yang sudah bekerja ingin segera sembuh karena semakin lama sakit semakin banyak waktu yang terbuang dan mengurangi pemasukan secara finansial.

Hubungan Pelayanan Hemodialisis dengan Kepuasan Pasien yang Menjalani Hemodialisis

Hasil tabulasi silang menunjukkan pasien yang memperoleh pelayanan hemodialisis kategori baik sebagian sebagian besar puas terhadap pelayanan hemodialisis yang dijalani sebanyak 95,2%. Pasien yang memperoleh pelayanan hemodialisis kategori cukup sebagian besar tidak puas terhadap pelayanan hemodialisis yang dijalani sebanyak 75%.

Hasil perhitungan statistik menggunakan uji korelasi *Kendall's tau* menunjukkan ada hubungan yang signifikan pelayanan hemodialisis dengan kepuasan pasien yang menjalani hemodialisis di Rumah Sakit Umum Daerah Wates. Kriteria hasil

yang sering digunakan sebagai hasil akhir dan akibat dari layanan kesehatan adalah kepuasan pasien.⁽⁴⁾ Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu, yang menunjukkan adanya hubungan positif yang signifikan antara mutu pelayanan yang meliputi: bukti nyata, kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, kompetensi, akses, komunikasi, keamanan dan memahami kebutuhan pasien dengan kepuasan pasien di Ruang VIP dan Bougenivil RSUD Dr.H.Soemarno Sosroadmojo Bulungan Kalimantan Barat.⁽⁶⁾ Hasil ini juga sesuai dengan penelitian lainnya, yang menyimpulkan adanya hubungan positif antara mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien non askes di Instalasi Rawat Jalan RS. Achmad Mochtar Bukit Tinggi.⁽⁷⁾

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator utama bagi sebuah kualitas pelayanan. Kepuasan akan timbul bila pelayanan yang diberikan berkualitas, pelayanan disini dilihat dari segi lingkungan, fasilitas, pelayanan medis, laboratorium, administrasi dan pelayanan keperawatan.⁽²⁾ Pelayanan hemodialisis yang baik akan memunculkan perasaan puas atau senang karena kinerja layanan yang diperoleh sama atau melebihi harapan pasien.

Pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, maka akan memberikan manfaat, antara lain: merupakan sarana untuk menghadapi kompetisi di masa yang akan datang, merupakan promosi yang

baik, merupakan aset terpenting, menjamin pertumbuhan dan perkembangan, pasien akan semakin kritis dalam memilih layanan, pasien yang puas akan kembali, pasien yang puas akan memberikan referensi pada orang lain.⁽⁸⁾

Keeratan hubungan antara Pelayanan Hemodialisis dengan Kepuasan Pasien yang Menjalani Hemodialisis

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keeratan hubungan antara Pelayanan Hemodialisis dengan Kepuasan Pasien yang Menjalani Hemodialisis adalah kuat, hal ini ditunjukkan dengan nilai koefisien korelasi yang diperoleh sebesar 0,70 yang terletak diantara 0,600 – 0,799.⁽⁹⁾

KESIMPULAN

Kesimpulan penelitian ini adalah terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan hemodialisis dengan tingkat kepuasan pasien yang menjalani hemodialisis dengan $p\text{-value}=0,040$ ($p < 0,05$). Keeratan hubungan adalah kuat, dengan nilai koefisien korelasi yang diperoleh sebesar 0,70.

Perawat instalasi hemodialisis hendaknya mempertahankan kualitas pelayanan agar sesuai dengan Standar Operasional Prosedur

KEPUSTAKAAN

1. Pernefri. *Simposium Nasional Peningkatan Pelayanan Penyakit Ginjal Kronik Masa*

- Kini dan Indonesian Renal Registry Joglosemar 2012*. Yogyakarta: Pernefri Wilayah Yogyakarta; 2012.
2. Nursalam. *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik keperawatan Profesional Ed.3*. Jakarta: Salemba Medika; 2011.
 3. Pernefri. *Konsensus Dialisis*. Jakarta: Perhimpunan Nefrologi Indonesia; 2003.
 4. Pohan, IS. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC; 2007.
 5. Chriswardani, S, Dharminto dan Zahroh, S. Penyusunan indikator kepuasan pasien rawat inap rumah sakit di propinsi Jawa Tengah. *Jurnal Manajemen Kesehatan (Vol. 09, No.4)*. 2006 Halaman 177-184.
 6. Limbong, J. *Hubungan Antara Kepuasan Pasien dengan Mutu Pelayanan Keperawatan di Ruang VIP dan Bougenvile RSUP Dr. H. Soemarno Sosroadmojo Bulungan Kalimantan Barat*. KTI Tidak Dipublikasikan. Universitas Gadjah Mada Yogyakarta; 2007.
 7. Dahlan, A. *Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Non Askes di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Achmad Mochtar Bukit Tinggi*. Tesis Tidak Dipublikasikan. Universitas Gadjah Mada Yogyakarta; 2006.
 8. Sari W. *Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan*. Yogyakarta: Mitra Cendekia Press; 2009.
 9. Sugiono, *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta; 2007.