



HUBUNGAN KINERJA PERAWAT TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP BAJI KAMASE RSUD PADJONGA DG. NGALLE, TAKALAR

Muliati¹

Nurnainah²

¹ Program Studi Keperawatan, RSUD Padjonga Dg. Ngalle, Takalar

² Program Studi S1 Keperawatan, Sekolah Tinggi Ilmu Keperawatan

Email : nurnaina787@yahoo.com

ABSTRAK

Kepuasan pasien tercapai bila diperoleh hasil yang optimal bagi setiap klien atau keluarganya. Ada perhatian terhadap keluhan, kondisi lingkungan fisik dan tanggap atas kebutuhan pasien. **Tujuan** penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan kinerja perawat terhadap tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap baaji kamase RSUD Labuang Baji Makassar. **Metode Penelitian** bersifat kuantitatif dengan melakukan pendekatan "Cross Sectional". **Populasi** pada penelitian ini adalah pasien yang berada di ruang rawat inap Baji Kamase RSUD Labuang Baji Makassar, dengan jumlah populasi sebanyak 50 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan teknik non-probability dengan jumlah sampel sebanyak 33 orang. Instrumen pengumpulan data menggunakan kuesioner yang di olah data menggunakan uji chi-square dengan menggunakan program SPSS. **Hasil Penelitian** dari kedua variabel yang di teliti, variabel yang paling berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien di ruag rawat inap Baji Kamase RSUD Labuang Baji Makassar adalah variabel Kerja Sama.

Kata Kunci : "Kinerja Perawat, Tanggung Jawab, Kerja Sama, Kepuasan Pasien".

ABSTRACT

Patient satisfaction is achieved when optimal results are obtained for each client or their family. There is attention to complaints, physical environmental conditions and responsiveness to patient needs. The purpose of this study was to determine the relationship between the performance of nurses and the level of patient satisfaction in the inpatient ward of Baaji Kamase Hospital Labuang Baji Makassar. The research method is quantitative by using a "cross sectional" approach. The population in this study were patients who were in the inpatient room of Baji Kamase RSUD Labuang Baji Makassar, with a population of 50 people. The sampling technique used was a non-probability technique with a total sample size of 33 people. The data collection instrument used a questionnaire which processed the data using the chi-square test using the SPSS program. The results of the study of the two variables studied, the variable that had the most influence on the level of patient satisfaction in the inpatient room of Baji Kamase Hospital Labuang Baji Makassar was the variable of cooperation.

Keywords: "Nurse Performance, Responsibility, Cooperation, Patient Satisfaction".

PENDAHULUAN

Setiap perawat selalu menyadari pentingnya memberikan pelayanan keperawatan yang terbaik, selain berfokus pada kondisi kesehatan, semua tindakan harus memiliki dampak kepuasan pelayanan dan persepsi pasien atau keluarga terdekat (Soejadi. 2013).

Kepuasan pasien tercapai bila diperoleh hasil yang optimal bagi setiap klien atau keluarganya. Ada perhatian terhadap keluhan, kondisi lingkungan fisik dan tanggap atas kebutuhan pasien. Tetapi ironisnya masih banyak ditemukan keluhan pasien tentang pelayanan rumah sakit yang tidak memuaskan, keluhan tersebut tidak hanya berkaitan dengan fasilitas peralatan yang moderen dan gedung rumah sakit yang megah serta tersedianya dokter ahli tetapi juga menyangkut komunikasi antara staf rumah sakit dengan pasien sehingga merasakan kenyamanan dan kualitas pelayanan keperawatan. (Soejadi, 2013).

Pelayanan kesehatan baik ditatanan klinik perawat merupakan garda terdepan pelayanan melalui pemberian asuhan keperawatan.

Perawat memberikan perawatan yang prima, efisiensi, dan produktif kepada masyarakat, dimana jumlahnya terbesar dirumah sakit 40%-60%. Perawat mempunyai peran fundanmental yang luas selama 24 jam sehari di rumah sakit dan berdampak luas pada kualitas, efisiensi, dan efektifitas layanan kesehatan. Peran perawat dalam layanan kesehatan menjadi sangat penting mengingat kualitas pelayanan keperawatan berpengaruh terhadap totalitas layanan yang diberikan (Kurniati dan Ferry Efendi,2012).

Berdasarkan data yang diperoleh dari bagian Rekam Medis RSUD Labuang Baji Makassar data pasien rawat inap (umum) keseluruhan pada tahun 2017 sebanyak 1000 orang dan 2018 sebanyak 724 orang.

Menurut Badan Pusat Statistik 2012 bahwa persentase penduduk yang mengalami keluhan kesehatan dari tahun 2003 hingga 2009 mengalami peningkatan, yakni 24,41% (2003), 26,51% (2004), 26,68% (2005), 28,15% (2006), 30,90% (2007), 33,24% (2008),

33,68% (2009). Berdasarkan keadaan tersebut kebutuhan masyarakat akan layanan kesehatan akan ikut meningkat. Salah satu outcome dari layanan kesehatan selain kesembuhan pasien adalah kepuasan pasien, (Wahyuni,D. 2013).

Dari hasil rekapitulasi tingkat kepuasan responden terhadap mutu asuhan keperawatan diruang rawat inap Baji Kamase RSUD Labuang Baji Makassar pada tahun 2017 sebanyak 82,60% dan pada tahun 2018 sebanyak 89,8%.

Berdasarkan data sekunder yang diperoleh dari bagian Rekam Medik di RSUD Labuang Baji Makassar, jumlah pasien rawat inap di ruang Baji Kamase 2016 sebanyak 338 orang, tahun 2017 sebanyak 579 orang, tahun 2018 sebanyak 479 orang, dan tahun 2019 pada bulan Januari - April sebanyak 50 orang.

Penilaian pelayanan dari sisi pasien memudahkan Departemen Kesehatan dalam melakukan pembinaan dan pengawasan rumah sakit, dalam hal ini juga sekaligus memberikan masukan kepada manajemen untuk menentukan

kebijakan demi peningkatan kualitas Rumah Sakit.

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan kinerja perawat terhadap tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap Baji Kamase RSUD Labuang Baji Makassar.

METODOLOGI PENELITIAN

Bentuk penelitian yang digunakan adalah Kuantitatif dengan pendekatan “cross sectional” yaitu yaitu suatu studi epidemiologi yang mempelajari preferensi, distribusi maupun hubungan penyakit dan paparan dengan mengamati status paparan, penyakit atau outcome lain secara serentak pada individu-individu dari suatu populasi pada suatu saat.

Pengolahan data secara komputerisasi dengan menggunakan program SPSS versi 16. Analisa univariat dilakukan terhadap tiap variabel dari hasil penelitian. Analisa ini menghasilkan distribusi dan presentasi dari tiap variabel yang diteliti. Analisa bivariat dilakukan untuk melihat hubungan variabel bebas dan variabel tidak bebas dengan menggunakan uji chi-square dengan tingkat kebermaknaan

5% dengan ketentuan hubungan dikatakan tidak bermakna bila $p\text{ value} > 0,0$

HASIL

Tabel

Hubungan kerja sama perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap Baji Kamase RSUD Labuang Baji

Makassar

Sumber : Data Primer 2019

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kerja sama perawat yang baik dengan kepuasan pasien sebanyak 15 (45,5%), dan kerja sama yang baik dengan ketidakpuasan pasien sebanyak 2 (6,1%). Kemudian kerja sama yang kurang baik dengan kepuasan pasien sebanyak 5 (15,2%), dan kerja sama perawat yang kurang baik dengan ketidakpuasan pasien sebanyak 11 (33,3%).

Setelah dilakukan uji statistik *Chi-square* diperoleh nilai $p = 0,001$. Dengan demikian $p < \alpha$ (0,05) sehingga H_0 dan H_a diterima, dengan interpretasi ada hubungan kerja sama dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap Baji Kamase RSUD Labuang Baji Makassar.

PEMBAHASAN

Hasil menunjukkan bahwa kerja sama perawat yang baik dengan kepuasan pasien sebanyak 15 (45,5%), dan kerja sama yang baik dengan ketidakpuasan pasien sebanyak 2 (6,1%). Kemudian kerja sama yang kurang baik dengan kepuasan pasien sebanyak 5 (15,2%),

Kerja Sama	Kepuasan Pasien				Total	Nilai P	Nilai α
	Puas		Tidak Puas				
	n	%	n	%	n	%	
Baik	15	45,5	2	6,1	17	51,	0,00
Kurang Baik	5	15,2	11	33,	16	48,	0,05
Total	20	60,7	13	39,	33	100	

dan kerja sama perawat yang kurang baik dengan ketidakpuasan pasien sebanyak 11 (33,3%).

Dilihat dari kerja sama yang baik dengan kepuasan pasien sebanyak 15 (45,5%), sehingga kerja sama yang baik antara perawat dengan pasien, perawat dengan sesama profesi dan profesi lain dapat meningkatkan tingkat kepuasan pasien. Dan dilihat dari kerja sama yang baik dengan ketidakpuasan

pasien sebanyak 2 (6,1%), serta kerja sama yang kurang baik dengan ketidakpuasan pasien sebanyak 5 (15,2%). Hal ini dikarenakan pada saat seorang perawat melakukan kerja sama dengan tim atau kelompok, perawat tersebut lebih mengutamakan masukan dan pendapat dari individualnya sendiri ketimbang pendapat dari kelompok dan timnya. Maka semakin baik kerja sama perawat dengan pasien, dengan sesama profesi dan profesi lainnya, semakin tinggi angka kepuasan pasien. Namun jika kurang baik kerja sama perawat dengan pasien, dengan sesama profesi dan profesi lain, maka semakin tinggi angka ketidakpuasan pasien.

Hal ini sejalan dengan penelitian Tina Krisnawati tentang “Hubungan Kinerja Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Panti Waluya Malang”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan kinerja perawat dengan tingkat kepuasan pasien ruang rawat inap di Rumah Sakit Waluya Malang. Desain penelitian yang digunakan adalah Cross Sectional dengan teknik

pengambilan sampel menggunakan simple random sampling dan pengumpulan data menggunakan metode kuesioner. Hasil penelitian ini didapatkan bahwa banyak responden yang merasa puas terhadap pelayanan keperawatan. Berdasarkan hasil uji statistik dengan menggunakan uji Chi-square yaitu $p = 0,003$ dengan tingkat kemaknaan adalah $\alpha = 0,05$ dimana nilai $p < \alpha$. Sehingga Kinerja Perawat merupakan faktor yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien.

Hubungan perawat dengan pasien adalah suatu wahana untuk mengaplikasikan proses keperawatan pada saat perawat dan pasien berinteraksi kesediaan untuk terlibat guna mencapai tujuan asuhan keperawatan (Heyman. 2014). Hubungan perawat dan pasien adalah hubungan yang direncanakan secara sadar, bertujuan dan kegiatannya dipusatkan untuk pencapaian menyelesaikan masalah pasien (Heyman. 2014)

Menurut Robbins, (2014), kerja sama tim adalah sinergi positif melalui usaha yang terkoordinasi. Usaha-usaha yang dilakukan anggota

tim menghasilkan kinerja yang lebih tinggi dari pada masukan individual setiap anggota. Hal sama juga diungkapkan oleh Haris (2013) bahwa kerja sama tim memiliki tujuan bersama, di mana anggota tim dapat mengembangkan secara efektif dan adanya hubungan timbal balik untuk mencapai tujuan tim.

Dalam membina hubungan antar sesama perawat yang ada, baik dengan lulusan SPK maupun DIII Keperawatan (penjenjangan) diperlukan adanya sikap saling menghargai dan saling toleransi sehingga sebagai perawat baru dapat mengadakan pendekatan yang baik dengan kepala ruangan, dan juga para perawat lainnya.

Sebagai anggota profesi keperawatan, perawat harus dapat bekerja sama dengan sesama perawat dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan keperawatan terhadap klien. Dalam menjalankan tugasnya, perawat harus dapat membina hubungan baik dengan sesama perawat yang ada dilingkungan tempat kerjanya. Dalam membina hubungan tersebut, sesama perawat harus mempunyai rasa saling

menghargai dan saling toleransi yang tinggi agar tidak terjadi sikap saling curiga dan benci.

Saat perawat dapat bekerja sama dalam tim secara efektif, perawat akan terbantu dalam menyelesaikan pekerjaannya. Berbeda dengan kinerja tim yang tidak dapat bekerja sama secara efektif perawat di ruangan tidak akan bisa bekerja secara maksimal. Hal ini sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh Asmadi (2015) bahwa tujuan asuhan keperawatan dapat dicapai melalui usaha bersama dari semua anggota tim kesehatan. Anggota tim tersebut termasuk di antaranya rekan perawat di ruangnya. Sehingga kerja sama tim yang efektif sangat penting bagi perawat agar dapat memberikan asuhan keperawatan yang berkualitas terhadap pasien.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang “Hubungan kinerja perawat terhadap tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap Baji Kamase RSUD Labuang Baji Makassar, maka dapat di simpulkan bahwa :

Ada hubungan kerja sama dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Baji Kamase RSUD Labuang Baji Makassar dengan nilai $p = 0,001$

Robbins. 2014. Kriteria Menilai Kinerja Organisasi Pelayanan Publik. Bandung, Jyo Wisesa

Soejadi. 2013. Pelayanan Dalam Keperawatan. Salemba Medika Jakarta.

Wahyuni, dkk. 2013. Hubungan Komunikasi Dokter – Pasien Terhadap Kepuasan Pasien Berobat di Poliklinik RSUP DR. M. Djamil Padang. Jurnal kesehatan andalas. Padang : Univeritas Andalas

DAFTAR PUSTAKA

Ana (American Nurse Association) 2015. *Kode Etik Keperawatan*.

Asmadi. 2008. Konsep Dasar Keperawatan. Jakarta : EGC

Asmadi. 2008. Teknik Prosedural Keperawatan: Konsep dan Aplikasi

Asmadi. 2013. Konsep Dasar Keperawatan. Jakarta. EGC

Barbara Kozier. 2014. Peningkatan Kapasitas Kesehatan Dalam Pelayanan. Yogyakarta: Pembaruan

Haris. 2013. Evaluasi Pembelajaran. Yogyakarta: Multi Pressindo.

Heyman. 2014. Nursing Management. A System Approach. W . B. Suandres Company, Philadelphia.

Kurniati & Ferry E. 2012. Kajian SDM Kesehatan. Jakarta: Salemba Medika.

