

HUBUNGAN PELAYANAN KEPERAWATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUANG BEDAH SAYRA RSUD LAMADDUKKELLENG SENGKANG KABUPATEN WAJO

Herlisa Ramadan^{1*}, Haerunnisa², EryWardanengsih³

^{1*}Fakultas Keperawatan dan Kebidanan Universitas Puangrimaggalatung, Sengkang Wajo

² Fakultas Keperawatan dan Kebidanan Universitas Puangrimaggalatung, Sengkang Wajo

³ Fakultas Keperawatan dan Kebidanan Universitas Puangrimaggalatung, Sengkang Wajo

Abstract

In the level of health services in the health center and in hospitals, nurses are the key to success in carrying out health services. Nurses have a very large contribution to that level. The results obtained by researchers that nursing services have not been carried out optimally. Patients complain of aspects of reception where patients complain of no smile greetings and greetings when patients enter the inpatient room, on the communication aspect, patients complain of lack of nurse communication when taking action. Therefore this study aims to determine the relationship of nursing services to inpatient satisfaction in the Sayra Surgical Room at Lamaddukkelleng Hospital, Sengkang, Wajo Regency in 2019. This study uses a type of quantitative research with a cross sectional approach. The population in this study were all patients who had been treated for two days or more in the Sayra Surgical Room at LamaddukkellengSengkang Hospital in Wajo District, which was 96 people, wherein the sample in this study were 77 inpatients found during the study. The results showed that there was a relationship between aspects of attention with the level of satisfaction of inpatients ($p = 0.001$), aspects of acceptance with the level of satisfaction of inpatients ($p = 0.000$), communication aspects with satisfaction rates of inpatients ($p = 0.001$), aspects responsibility with the level of satisfaction of inpatients ($p = 0.001$). Conclusions that can be concluded with regard to this study are that there is a relationship between nursing services to the satisfaction of inpatients in the operating room of the SayraLamaddukkellengSengkang Hospital in Wajo Regency in 2019, both aspects of attention, acceptance aspects, communication aspects, and aspects of responsibility.

Keywords: Hospitalization, Nursing Services, Patient Satisfaction

Abstrak

Dalam tatanan pelayanan kesehatan di puskesmas dan di rumah sakit, perawat menjadi kunci keberhasilan dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan. Perawat mempunyai kontribusi yang sangat besar dalam tataran tersebut. Hasil yang diperoleh peneliti bahwa pelayanan keperawatan belum dilakukan secara maksimal. Pasien mengeluh pada aspek penerimaan dimana pasien mengeluh tidak adanya senyum salam dan sapa saat pasien masuk dalam ruang rawat inap, pada aspek komunikasi, pasien mengeluh kurangnya komunikasi perawat saat melakukan tindakan. Maka dari itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Hubungan Pelayanan Keperawatan Terhadap Kepuasan pasien Rawat Inap di Ruang Bedah Sayra RSUD Lamaddukkelleng Sengkang Kabupaten Wajo Tahun 2019. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien yang telah dirawat selama dua hari atau lebih di ruangan bedah sayra RSUD Lamaddukkelleng Sengkang Kabupaten Wajo yakni 96 orang, dimana Sampel dalam penelitian ini adalah 77 pasien rawat inap yang dijumpai

selama penelitian berlangsung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara aspek perhatian dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap ($\rho=0.001$), aspek penerimaan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap ($\rho=0.000$), aspek komunikasi dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap ($\rho=0.001$), aspek tanggung jawab dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap ($\rho=0.001$). Kesimpulan yang dapat disimpulkan sehubungan dengan penelitian ini adalah terdapat hubungan pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien rawat inap di ruang bedah sayra RSUD Lamaddukkelleng Sengkang Kabupaten Wajo Tahun 2019 baik aspek perhatian, aspek penerimaan, aspek komunikasi, maupun aspek tanggung jawab.

Kata Kunci : *Kepuasan Pasien, Pelayanan Keperawatan, , Rawat Inap*

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan masalah global yang dihadapi setiap insan di dunia baik di Negara-negara maju, Negara-negara berkembang juga Negara-negara miskin. Badan kesehatan dunia yaitu *World Health Organisation* (WHO) berupaya agar pelayanan kesehatan di dunia dapat memberikan suatu sistem pelayanan yang baik untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat di berbagai belahan dunia (2009).

Pelayanan adalah semua upaya yang dilakukan karyawan untuk memenuhi keinginan pelanggannya dengan jasa yang akan diberikan. Suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien, ditentukan oleh kenyataan apakah jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan pasien, dengan menggunakan persepsi pasien tentang pelayanan yang diterima (memuaskan atau mengecewakan, juga termasuk lamanya waktu pelayanan). Kepuasan dimulai dari penerimaan terhadap pasien dari pertama kali datang, sampai pasien meninggalkan rumah sakit. Pelayanan dibentuk berdasarkan 5 prinsip *Service Quality* yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan layanan (Wike, 2009).

Rumah sakit dinyatakan berhasil, tidaknya hanya pada kelengkapan fasilitas yang diunggulkan, selain itu sikap dan pelayanan kesehatan yang di berikan pada pasien juga berpengaruh terhadap pelayanan. Bila pelayanan kesehatan tersebut diabaikan maka, rumah sakit akan kehilangan banyak pasien dan dijauhi oleh calon pasien. Pasien akan beralih ke rumah sakit lainnya yang memenuhi harapan pasien, hal tersebut dikarenakan pasien merupakan hal yang paling berpengaruh dalam mengembangkan industri rumah sakit. Menurut (Purwanto,2012)

Secara nasional, penduduk Indonesia yang mempunyai keluhan kesehatan pada tahun 2015 adalah sebesar 30,35% keluhan yang dialami dapat berupa panas, batuk, pilek, diare, pusing, penyakit kronis dan penyakit kejiwaan. Jika dilihat berdasarkan provinsi presentasi untuk Sulawesi Selatan adalah sekitar 27% (Badan Pusat Statistik 2015).

Di Kabupaten Wajo sendiri terdapat satu rumah sakit pemerintah 1 rumah sakit swasta. Kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan cenderung meningkat terlihat dari tingkat pemanfaatan tempat tidur yang cukup tinggi terutama di rumah sakit pemerintah. Dimana Rumah Sakit Umum Daerah Lamaddukkelleng mempunyai kapasitas 176 tempat tidur.

Kepuasan pasien merupakan nilai subyektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan walaupun subyektif tetap ada dasar objektifnya, artinya walaupun penilaian itu dilandasi oleh hal : pengalaman masa lalu pasien , pendidikan pasien, situasi psikhis waktu itu dan pengaruh lingkungan waktu itu (Dr.dr.H. Boy S. Sabarguna, MARS, 2009). Kepuasan pasien pada dasarnya memuaskan pasien dengan harapan dan memahami kebutuhan pasien. Pasien lama yang berkunjung kembali ke rumah sakit dapat

mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan (Raheem, et al, 2014).

Peneliti melakukan observasi dan wawancara tentang layanan keperawatan di ruang Bedah sayra RSUD Lamaddukkelleng Sengkang Kabupaten Wajo, wawancaranya yaitu mengenai pelayanan keperawatan di rumah sakit aspek perhatian, aspek penerimaan, aspek komunikasi, aspek kerjasama dan aspek tanggungjawab. Hasil yang diperoleh peneliti bahwa pelayanan keperawatan belum dilakukan secara maksimal. Pasien mengeluh pada aspek penerimaan dimana pasien mengeluh tidak adanya senyum salam dan sapa saat pasien masuk dalam ruang rawat inap, pada aspek komunikasi, pasien mengeluh kurangnya komunikasi perawat saat melakukan tindakan.

Berdasarkan beberapa uraian diatas, maka peneliti ingin melakukan penelitian tentang “Hubungan Pelayanan Keperawatan Terhadap Kepuasan pasien Rawat Inap di Ruang Bedah Sayra RSUD Lamaddukkelleng Sengkang Kabupaten Wajo Tahun 2019”.

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat dirumuskan masalah yaitu “Bagaimana Hubungan Pelayanan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Bedah Sayra Rsud Lamaddukkelleng Sengkang Kabupaten Wajo Tahun 2019” ? adapun aspek layanan keperawatan yang dikaji meliputi aspek perhatian, aspek penerimaan, aspek komunikasi, dan aspek tanggung jawab.

Di ketahuinya Pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap di ruang Bedah Sayra RSUD Lamaddukkeleng sengkang kabupaten wajo tahun 2019. Di ketahuinyakepuasan pasien rawat inap di ruang Bedah Sayra RSUD Lamaddukkeleng senekang kabupaten wajo tahun 2019.

METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional* yaitu penelitian yang menggali, menganalisis dan menjelaskan bagaimana hubungan layanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di ruang bedah sayra RSUD Lamaddukkelleng Sengkang Kabupaten Wajo tahun 2019.

Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien yang telah dirawat selama dua hari atau lebih di ruangan bedah sayra RSUD Lamaddukkelleng Sengkang Kabupaten Wajo.

Analisis bivariat dilakukan dengan uji *Chi Square*, dengan *confident* interval (CI) 95% atau α sama dengan 0,05. Hubungan kemaknaan variabel independen dan dependen dari penelitian.

HASIL PENELITIAN

a. Analisis univariat berdasarkan pelayanan keperawatan dengan aspek perhatian

Distribusi hasil analisis univariat berdasarkan pelayanan keperawatan dengan aspek perhatian di ruang rawat inap bedah sayrah RSUD Lamaddukkelleng Sengkang Kabupaten Wajo dapat dilihat pada tabel 1 berikut :

		Freque ncy	Percen t	Valid Perce nt	Cumulative Percent
Valid	Kurang	20	26.0	26.0	26.0
	Cuku p	4	5.2	5.2	31.2
	Baik	53	68.8	68.8	100.0
	Total	77	100.0	100. 0	

Sumber : Data primer 2019

Berdasarkan tabel 1 dapat di jelaskan bahwa dari 77 responden, sebagian besar responden yakni 53 (68.8%) menerima pelayanan keperawatan dengan aspek perhatian baik, 20 (26.0%) responden menerima pelayanan keperawatandengan aspek perhatian kurang, dan 4 (5.2%) responden yang menerima pelayanan keperawatan dengan aspek perhatian yang cukup.

b. Analisis univariat berdasarkan pelayanan keperawatan dengan aspek penerimaan

Distribusi hasil analisis univariat berdasarkan pelayanan keperawatan dengan aspek penerimaan di ruang rawat inap bedah sayrah RSUD Lamaddukkelleng Sengkang Kabupaten Wajo.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang	19	24.7	24.7	24.7
	Cukup	11	14.3	14.3	39.0
	Baik	47	61.0	61.0	100.0
	Total	77	100.0	100.0	

Sumber : Data primer 2019

Berdasarkan tabel 2 dapat dijelaskan bahwa darri 77 responden sebagian besar responden menerimapelayanan keperawatan dengan aspek penerimaan baik yakni sebanyak 47 (61.0%) responden, 19 (24.7%) responden menerima pelayanan keperawatan dengan aspek penerimaan kurang, dan 11 (14.3%) responden menerima pelayanandengan aspek penerimaan cukup.

c. Analisis univariat berdasarkan pelayanan keperawatan dengan aspek komunikasi

Distribusi hasil analisis univariat berdasarkan pelayanan keperawatan dengan aspek komunikasi di ruang rawat inap bedah sayrah RSUD Lamaddukkelleng Sengkang Kabupaten Wajo dapat dilihat pada tabel 3 berikut :

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang	24	31.2	31.2	31.2
	Cukup	11	14.3	14.3	45.5
	Baik	42	54.5	54.5	100.0
	Total	77	100.0	100.0	

Sumber : Data primer 2019

Berdasarkan tabel 3 dapat dijelaskan bahwa dari 77 responden sebagian besar responden yakni 45 (54.5%) menerima pelayanan keperawatan dengan aspek komunikasi baik, 24 (31.2%) responden menerima pelayanan keperawatan dengan aspek komunikasi kurang, dan 11 (14.3%) responden menerima pelayanan keperawatan dengan aspek komunikasi cukup.

d. Hubungan antara pelayanan keperawatan dengan aspek perhatian dengan tingkat kepuasan pasien.

Distribusi hasil analisis bivariat hubungan antara pelayanan keperawatan dengan aspek perhatian dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di ruang bedah sayra RSUD Lamaddukkelleng Sengkang Kabupaten Wajo dapat dilihat pada tabel 4 berikut :

		PelayananKeperawatan (Aspek Tanggung Jawab)			Total	P Value
		Kurang	Cukup	Baik		
Kepuasan	Tidak Puas	5	0	0	5	0.001
Pasien	Cukup Puas	22	9	31	62	
	Sangat Puas	0	0	10	10	
Total		27	9	41	77	

Sumber : Data primer 2019

Berdasarkan tabel 4 dapat dijelaskan bahwa dari 77 responden, 62 responden yang memiliki tingkat kepuasan cukup puas 31 responden menerima pelayanan keperawatan dengan aspek tanggung jawab baik, 22 responden menerima pelayanan keperawatan dengan aspek tanggung jawab kurang, dan 9 responden menerima layanan keperawatan dengan aspek tanggung jawab cukup. 10 responden dengan tingkat kepuasan sangat puas 10 responden menerima layanan keperawatan dengan aspek penerimaan baik, 0 responden menerima layanan keperawatan dengan aspek penerimaan cukup, dan 0 responden dengan aspek penerimaan kurang. 5 responden yang memiliki tingkat kepuasan tidak puas 5 responden menerima pelayanankeperawatan kurang, 0 responden menerima pelayanan keperawatan dengan aspek penerimaan cukup, dan 0 responden dengan aspek penerimaan baik.

PEMBAHASAN

Hubungan pelayanan keperawatan dengan aspek perhatian dengan kepuasan pasien

Hasil uji statistik menggunakan uji *Chi-Square* pada penelitian ini didapatkan nilai $\rho = 0.001$ (nilai $\rho < 0.05$) yang artinya terdapat hubungan antara pelayanankeperawatan dengan aspek perhatian dengan kepuasan pasien rawat inap di ruang bedah sayra RSUD Lamaddukkelleng Sengkang Kabupaten Wajo.

Menunjukkan sebanyak 53 (68.8%) responden menilai pelayanan keperawatan pada kategori baik. Menurut asumsi peneliti alasannya dikarenakan kesabaran perawat saat memberikan pelayanan keperawatan pada pasien sebagai sesama manusia dapat memperlihatkan apakah perawat benar-benar menghargai seorang pasien, hal tersebut akan memberikan kepuasan tersendiri bagi pasien.

Aspek perhatian merupakan sikap seorang perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan harus sabar, bersedia memberikan pertolongan kepada pasien, perawat harus peka terhadap setiap perubahan pasien dan keluhan pasien, memahami dan mengerti terhadap kecemasan dan ketakutan pasien.

Hubungan pelayanan keperawatan dengan aspek penerimaan dengan kepuasan pasien

Hasil uji statistik menggunakan uji *Chi-Square* pada penelitian ini didapatkan nilai $\rho = 0.00$ (nilai $\rho < 0.05$) yang artinya terdapat hubungan antara pelayanan keperawatan dengan aspek penerimaan dengan kepuasan pasien rawat inap di ruang bedah sayra RSUD Lamaddukkelleng Sengkang Kabupaten Wajo.

Menunjukkan 47 (61.0%) responden menilai pelayanankeperawatan dengan aspek penerimaan baik. aspek penerimaan merupakan sikap perawat yang selalu ramah dan ceria saat bersama pasien, selalu tersenyum dan menyapa semua pasien, tidak menghakimi individu bagaimanapun dan apapun perilaku individu tersebut. Menunjukkan sikap ceria tidak perlu tertawa atau tersenyum secara terus menerus namun dapat diperlihatkan dengan sikap biasa tanpa keluhan, tanpa marah-marah. Pada tabel yang sama terdapat 19 (24.7%)

menilai pelayanan keperawatan dengan aspek penerimaan dengan kategori kurang. Menurut asumsi peneliti aspek penerimaan belum dilaksanakan dengan baik oleh perawat dikarenakan kurangnya waktu perawat untuk pasien. Perawat diharapkan mampu menunjukkan ramah ada pasien walaupun pasien menunjukkan sikap yang kurang baik. perawat menunjukkan sikap tegas dan jelas, tetapi tanpa amarah atau menghakimi, sehingga perawat membuat pasien merasa utuh.

Hubungan pelayanan keperawatan dengan aspek komunikasi dengan kepuasan pasien

Hasil uji statistik menggunakan uji *Chi-Square* pada penelitian ini didapatkan nilai $\rho = 0.001$ (nilai $\rho < 0.05$) yang artinya terdapat hubungan antara pelayanan keperawatan dengan aspek komunikasi dengan kepuasan pasien rawat inap di ruang bedah sayra RSUD Lamadukkelleng Sengkang Kabupaten Wajo.

Menunjukkan sebanyak 42 (54.5%) responden menilai layanan keperawatan dengan aspek komunikasi baik, namun meski demikian pada penelitian ini juga menunjukkan sebanyak 24 (31.2%) responden menilai pelayanan keperawatan dengan aspek komunikasi dengan kategori kurang dan 11 (14.3%) responden yang menilai pelayanan keperawatan dengan aspek komunikasi yang cukup. Menurut asumsi peneliti aspek komunikasi belum diterapkan secara maksimal oleh perawat. Nilai terendah pada aspek komunikasi saat pengisian kuisioner adalah Perawat meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pasien mengenai penyakit atau keluhan pasien. Aspek komunikasi merupakan sikap yang harus mampu melakukan komunikasi sebaik mungkin dengan pasien dan keluarga pasien. Kesimpulannya bahwa selama melakukan pelayanan keperawatan seharusnya menggunakan keterampilan komunikasi.

Hubungan pelayanan keperawatan dengan aspek tanggung jawab dengan kepuasan pasien

Hasil uji statistik menggunakan uji *Chi-Square* pada penelitian ini didapatkan nilai $\rho = 0.001$ (nilai $\rho < 0.05$) yang artinya terdapat hubungan antara pelayanan keperawatan dengan aspek tanggung jawab dengan kepuasan pasien rawat inap di ruang bedah sayra RSUD Lamadukkelleng Sengkang Kabupaten Wajo.

Menunjukkan hasil penelitian sebanyak 42 responden (54.5%) menilai pelayanan keperawatan dengan aspek tanggung pada kategori baik, 27 (35.1%) responden menilai pelayanan keperawatan dengan aspek tanggung jawab dalam kategori kurang dan 8 responden menilai layanan keperawatan dengan aspek tanggung jawab dalam kategori cukup. Menurut asumsi peneliti perawat mempunyai tanggung jawab untuk memberikan pelayanan keperawatan pada pasien selama 24 jam sehari, dari penerimaan sampai pemulangan pasien. Namun dalam kenyataannya hal tersebut belum terlaksana dengan baik yang dibuktikan dengan hasil jawaban kuisioner bahwa perawat tidak menemani pasien saat kamar mandi.

Pelayanan keperawatan yang kurang baik dalam institusi kesehatan memberikan banyak dampak negatif masyarakat (pasien). Selain merugikan pasien pelayanan keperawatan yang buruk juga mengakibatkan citra institusi kesehatan menjadi buruk, tuntutan bahwa pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan minimum dan juga dapat mengurangi lapangan kerja.

KESIMPULAN

Kesimpulan yang dapat disimpulkan sehubungan dengan penelitian ini adalah

terdapat hubungan pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien rawat inap di ruang bedah sayra RSUD Lamaddukkelleng Sengkang Kabupaten Wajo Tahun 2019 baik aspek perhatian, aspek penerimaan, aspek komunikasi, maupun aspek tanggung jawab. Hasil uji statistik menggunakan uji *Chi-Square* pada penelitian ini didapatkan nilai $p = 0.001$ (nilai $p < 0.05$) yang artinya terdapat hubungan antara pelayanan keperawatan dengan aspek tanggung jawab dengan kepuasan pasien rawat inap di ruang bedah sayra RSUD Lamaddukkelleng Sengkang Kabupaten Wajo.

REFERENSI

- Alamsyah D, 2012, Manajemen Pelayanan Kesehatan dilengkapi Materi asuransi kesehatan dan mutu pelayanan kesehatan, Penerbit Nuha Medika, Yogyakarta.
- Arikunto, Suharsimi, 2010, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik (Edisi Revisi VI)*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Arwani. 2012. *Komunikasi dalam Keperawatan*. Jakarta: EGC.
- Asmuji, 2013. *Manajemen Keperawatan*. Ar- Ruzz Media, Yogyakarta.
- Alimul A Hidayat, 2008, *Pengantar Konsep Dasar Keperawatan*, Penerbit Salemba Medika, Jakarta.
- Bambang P, dan Lina Miftahul J, 2013, *Metode Penelitian Kuantitatif Teori dan Aplikasi*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Badan pusat statistik. 2015. keluhan kesehatan penduduk. Profil Kesehatan Ibu dan Anak. 2015.
- Depkes, 2009, *Peran dan fungsi perawat*, Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Dian W, 2013, *Hubungan Layanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Sumbersari Kabupaten Jember*. Skripsi. Universitas Jember.
- Kepmenkes RI Nomor 828/Menkes/SK/IX/2008, *Petunjuk Teknis Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan di Kabupaten/Kota*, 2008, Jakarta: Menkes RI: 2008.
- Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran (Terjemahan)*. Jakarta: PT. INDEKS Kelompok Media.
- Muninjaya, A.A Gde. 2013. *Manajemen Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Notoatmodjo, S 2010, *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Jakarta
- Notoatmodjo. 2012. *Metodologi Penelitian Dan Metodologi Reserch*. Gramedia. Jakarta.
- Nursalam, 2008, *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*, Penerbit Salemba Medika, Jakarta.