

HUBUNGAN PELAYANAN PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI UGD RS AWAL BROS PEKANBARU

Fatkhul Muhlisin¹, Bayhakki², Arneliwati³

Fakultas Keperawatan

Universitas Riau

Email: fatkhul250993@gmail.com

Abstract

The cutting edge in health care is a nurse, where nursing is a profession that often interact with the patient, so the patient satisfaction is largely influenced by how good the quality of nursing care that is given. This study aimed to determine the correlation between nursing care and patient satisfaction level in the Awal Bros Hospital Pekanbaru. The design study was descriptive correlation with cross-sectional study. The research sample was 100 people who were taken based on inclusion criteria using accidental sampling approach. The results of this study showed that the majority of research subjects was the category of adult and elderly in each 39 respondents (39%), male were 58 respondents (58%). Majority of their education were higher education with the number of 39 respondents (39%) and elementary school as much as 15 respondents (15%). Patients with outpatient status 60 respondents (60%) and inpatients as many as 40 respondents (40%). Test results chi-square was showed p value (0.000) < α (0.05) so it was concluded there was a correlation between nurse care and satisfaction level of patients in the Awal Bros Hospital Pekanbaru. Good service will always be directly proportional to the level of patient satisfaction. Awal Bros Hospital is expected to improve the standard and quality of patient satisfaction so as to create a positive impact for patients, health professionals and health services.

Keyword: Emergency Unit, nursing care, patient satisfaction

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Salah satu unit vital di rumah sakit adalah instalasi gawat darurat (IGD) (undang-undang RI Nomor 44 tahun 2009).

Pelayanan pasien di IGD setiap rumah sakit berbeda-beda. RS Awal Bros Pekanbaru memberikan pelayanan IGD mulai dari ruangan triase. Triase adalah proses skrining terhadap semua kondisi pasien yang dilakukan segera setelah tiba di IGD suatu rumah sakit.

Setelah dilakukan triase pasien akan diarahkan ketempat tidur pasien di IGD sesuai dengan kondisi pasien. Jika pasien dalam kategori gawat darurat diarahkan keruangan resusitasi, pasien gawat tidak darurat diarahkan ke ruangan medical, pasien darurat tidak gawat akan diarahkan ke ruangan *surgical* sedangkan pasien tidak gawat dan tidak darurat akan diarahkan ke poli umum pada jam kerja jika diluar jam kerja pasien akan tetap ditangani di IGD namun pasien

adalah prioritas terakhir untuk ditangani. Setelah pasien masuk ruangan IGD dalam waktu kurang dari sama dengan 5 menit perawat bersama dokter langsung melakukan anamnesa dan pengukuran tanda-tanda vital pada pasien, jika pasien tersebut diputuskan rawat jalan oleh dokter maka perawat mengantarkan keluarga ke farmasi untuk mengambil obat pulang setelah proses pengambilan obat selesai perawat mengantarkan pasien sampai pintu keluar IGD, sedangkan jika pasien tersebut diputuskan rawat inap oleh dokter maka perawat akan mengantarkan pasien menuju ruangan rawat inap. Selain sebagai proses pelayanan perawat di IGD hal ini menunjukkan jika perawat merupakan tenaga kesehatan yang paling sering berinteraksi dengan pasien. Sehingga perawat memiliki peran vital dalam terwujudnya pelayanan yang berkualitas dan memuaskan bagi pasien di IGD RS Awal Bros Pekanbaru (SPO RSAB, 2016).

Kepuasan pasien adalah hasil dari penilaian atau persepsi pasien terhadap kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan layanan kesehatan

yang diterimanya di suatu rumah sakit. (Anjaryani, 2009).

Secara sederhana tingkat kepuasan pasien akan meningkat apabila mendapatkan pelayanan kesehatan sesuai dengan yang diharapkan. Terdapat lima aspek atau dimensi yang mewakili persepsi tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan jasa yang diterimanya diantaranya: keandalan atau *reliability*; ketanggapan atau *responsiveness*; jaminan atau *assurance*; empati dan berwujud atau *tangible* (Anjaryani, 2009).

Peneliti telah melakukan studi pendahuluan lebih lanjut di IGD Awal Bros selama 7 jam dan didapatkan hasil bahwa dari 10 pasien yang datang ke IGD RS Awal Bros didapatkan bahwa masih ada 2 pasien kurang puas dengan berbagai alasan seperti: perawat tidak menyambut kedatangan pasien, kurangnya respon perawat saat pasien masuk, pasien merasa diabaikan, pelayanan yang lama dan lain sebagainya. Berdasarkan hal tersebut peneliti telah melakukan analisa lebih lanjut terkait hubungan pelayanan perawat terhadap tingkat kepuasan di IGD RS Awal Bros.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif menggunakan desain penelitian deskriptif korelasi dengan pendekatan *cross sectional study* yaitu penelitian yang bertujuan untuk mencari hubungan antara variabel-variabel (variabel bebas dan variabel terikat) dalam waktu yang bersamaan (Setiadi, 2013). Adapun variabel dalam penelitian ini yaitu pelayanan perawat sebagai variabel independen dan tingkat kepuasan pasien sebagai variabel dependen.

Populasi penelitian ini adalah keseluruhan pasien yang berobat di UGD RS Awal Bros Sudirman selama periode tertentu. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah teknik *accidental sampling* sebanyak 100 orang responden dengan kriteria inklusi yaitu bersedia menjadi responden, responden yang berusia > 14 tahun. Penelitian ini dilakukan di RS Awal Bros Pekanbaru. Alat pengumpul data yang digunakan Adalah lembar observasi untuk variabel pelayanan yang terdapat 4 hal yang dilakukan observasi dan kuesioner tentang kepuasan pasien yang terdiri dari 18 pertanyaan. Data dianalisis menggunakan uji *chi square*.

HASIL PENELITIAN

1. Karakteristik Responden

Tabel 1

Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden

No	Karakteristik Responden	N	%
Umur			
a.	Remaja	22	22.0
b.	Dewasa	39	39.0
c.	lansia	39	39.0
Jenis Kelamin			
a.	laki-laki	58	58.0
b.	perempuan	42	42.0
Pendidikan			
a.	SD	15	15.0
b.	SMP	23	23.0
c.	SMA	23	23.0
d.	Perguruan Tinggi	39	39.0
Status			
a.	Rawat inap	40	40.0
b.	Rawat jalan	60	60.0
Total		100	100.0

Hasil penelitian pada tabel 1 menunjukkan bahwa mayoritas umur responden berada pada kategori dewasa dan lansia yaitu sebanyak 39 responden (39%). Pada variabel pendidikan terakhir didapatkan bahwa mayoritas berada pada tingkat pendidikan Perguruan Tinggi sebanyak 39 responden (39%) sedangkan status rawatnya mayoritas responden rawat jalan yaitu sebanyak 60 responden (60%)

2. Gambaran pelayanan perawat

Tabel 2

Distribusi Frekuensi Berdasarkan pelayanan perawat

Pelayanan perawat	f	%
optimal	80	80.0
Tidak optimal	20	20.0
Total	100	100.0

Berdasarkan table 2 didapatkan data bahwa dari 100 respnden yang diteliti terdapat 80 reponden (80%) yang dilakukan pelayanan keperawatan secara optimal dan 20 responden (20%) tidak dilakukan pelayanan keperawatan secara optimal.

3. Gambaran kepuasan pasien

Tabel 3

Distribusi Frekuensi Berdasarkan tingkat kepuasan pasien

Kepuasan pasien	f	%
Rendah	14	14.0
Sedang	71	71.0
Tinggi	15	15.0
Total	100	100.0

Tabel 3 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien di UGD RS Awal Bros Pekanbaru mayoritas berada dalam tingkat sedang yaitu berjumlah 71 dari total 100 responden yang dilakukan penelitian.

4. Hubungan pelayanan perawat dengan tingkat kepuasan

Tabel 4

Hubungan pelayanan perawat dengan tingkat kepuasan pasien (n=100)

Pelayanan Keperawatan	Tingkat Kepuasan Pasien			Total	P Value
	Rendah	Sedang	Tinggi		
Tidak Optimal	10	6	4	20	0.000
Optimal	4	65	11	80	
Total	14	71	15	100	

Tabel 4 memperlihatkan hubungan pelayanan perawat dengan tingkat kepuasan pasien. Terdapat 20 pasien yang dilakukan pelayanan keperawatan secara tidak optimal dengan tingkat kepuasan rendah 10, kepuasan sedang 6, kepuasan tinggi 4. Sedangkan pada 80 pasien yang dilakukan pelayanan keperawatan secara optimal terdapat 4 pasien dengan kepuasan rendah, 65 pasien dengan kepuasan sedang, 11 pasien dengan kepuasan tinggi. Hal ini menunjukkan semakin optimal pasien dilakukan pelayanan keperawatan maka akan semakin baik tingkat kepuasan pasien. Hasil uji statistik $p\text{ value } (0,000) < \alpha (0,05)$ menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien

PEMBAHASAN

1. Karakteristik Responden

Hasil penelitian yang telah dilakukan didapatkan bahwa mayoritas umur responden adalah dewasa dan lansia yaitu sebanyak 39 responden (39%). Berdasarkan jenis kelaminnya mayoritas berjenis kelamin laki-laki sebanyak 58 responden (58%). Pada variabel pendidikan terakhir didapatkan bahwa mayoritas responden berada pada tingkat pendidikan Perguruan Tinggi sebanyak 39 responden (39%). Badan Pusat Statistik (2018) menunjukkan bahwa penduduk yang memiliki latar belakang pendidikan tinggi setiap tahun mengalami peningkatan yaitu pada tahun 2016 (7.92%) sedangkan pada tahun 2017 (8.15%).

2. Gambaran Pelayanan Keperawatan Di UGD RS Awal Bros Pekanbaru

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebanyak 80 Responden (80%) baik rawat inap maupun rawat jalan dilakukan pelayanan keperawatan secara optimal sedangkan 20 responden (20%) tidak dilakukan pelayanan keperawatan secara optimal. Menurut analisa peneliti berdasarkan kondisi lapangan hal ini dapat terjadi jika pasien yang berobat ke IGD datang secara bersamaan sehingga jumlah pasien melebihi kapasitas jumlah perawat yang bertugas sehingga pelayanan menjadi tidak optimal. Hasil penelitian ini sejalan dengan Lloyd (2007) yang menyampaikan beban kerja Perawat UGD tergolong berat dan dapat mempengaruhi pelayanan keperawatan

Beban kerja yang tergolong berat karena perawat di UGD dalam melakukan kegiatannya harus secara cermat, cepat dan tepat melakukan identifikasi setiap pasien yang datang karena dituntut dalam keberhasilan penyelamatan jiwa tergantung dari pelayanan yang diberikan di UGD

3. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien RS Awal Bros Pekanbaru

Berdasarkan hasil penelitian ini didapatkan bahwa 14 responden (14%) mempunyai tingkat kepuasan rendah, 71 responden (71%) mempunyai tingkat kepuasan sedang dan 15 responden (15%) mempunyai tingkat kepuasan tinggi. Berdasarkan data yang diperoleh peneliti sebanyak 9 dari 15 responden dengan tingkat kepuasan tinggi merasa sangat puas dengan respon yang diberikan perawat dalam memberikan pelayanan terhadap pasien. Hal ini menunjukkan bahwa respon cepat perawat dalam melayani pasien sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian Hermanto (2012) bahwa kecepatan perawat dalam menangani pasien dapat menunjang tingkat kepuasan pasien.

4. Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di RS Awal Bros Pekanbaru

Berdasarkan hasil penelitian $p\text{-value}$ ($0,000$) $\leq \alpha$ ($0,05$) sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien Di UGD RS Awal Bros Pekanbaru. Hal ini dikarenakan perawat merupakan satu-satunya tenaga kesehatan yang paling sering berinteraksi terhadap pasien, sehingga pelayanan yang diberikan perawat memiliki peran besar dalam terwujudnya kepuasan bagi pasien. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan persepsi terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya (Nursalam, 2011).

SIMPULAN

Mayoritas responden berada pada usia dewasa dan lansia sebanyak 39 responden (39%), berjenis kelamin laki laki 58 responden (58%) dan mayoritas berpendidikan akhir Perguruan Tinggi yaitu sebanyak 39 responden (39%). Berdasarkan status rawatnya mayoritas responden rawat jalan sebanyak 60 responden

(60%). Hasil uji statistik menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan pelayanan perawat dengan tingkat kepuasan pasien dengan hasil $p\text{ value}$ $0.000 < \alpha 0,05$.

SARAN

1. Bagi Perkembangan Profesi Keperawatan

Profesi keperawatan khususnya keperawatan gawat darurat hendaknya senantiasa mengembangkan keilmuannya terkait asuhan keperawatan yang tepat IGD khususnya pada pasien dengan kondisi gawat dan darurat.

2. Bagi Rumah Sakit

RS Awal Bros diharapkan dapat meningkatkan standar dan kualitas pelayanan perawat terhadap pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Anjaryani, W.D. (2009). *Kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan perawat di RSUD Tugurejo Semarang*, 1(1), 16-35
- Haedar, A. & Harianto, S. (2015). *Triage officers course manual handbook*. Universitas Brawijaya.
- Hastono, S. P. (2007). *Analisis data kesehatan*. Jakarta: UI Press.
- Hermanto, D. (2012). *Pengaruh persepsi mutu pelayanan keperawatan terhadap tingkat kepuasan pasien di ruangan rawat inap*, 1(1), 21-45
- Liyod, B. (2007). *Human resources management*. The mcgraw-hil cmanis. New York
- Nursalam. (2011). *Manajemen keperawatan: aplikasi dalam praktik keperawatan profesional*. Edisi 3. Jakarta: Salemba Medika.
- SK RSAB (2017). *Keputusan direktur no. 072/RSAB-SK/DIR/I/2017: tentang pedoman pengorganisasian panitia promosi kesehatan rumah sakit RS Awal Bros*. Pekanbaru: Rumah Sakit Awal Bros.
- SPO RSAB (2016). *Prosedur pelayanan unit gawat darurat no. 2 Dokumen*

- SPO/Yanmed/186*. Pekanbaru: Rumah Sakit Awal Bros.
- Suryawati. (2004). *Kepuasan pasien rumah sakit*. Diperoleh tanggal 15 Januari 2019 dari <https://journal.ugm.ac.id/jmpk/psn/article/viewFile/2913/2633>
- Undang-Undang RI. Nomor 38 (2014). *Tentang keperawatan*. Jakarta: Undang-Undang Republik Indonesia.
- Undang-Undang RI. Nomor 44 (2009). *Tentang rumah sakit*. Jakarta: Undang-Undang Republik Indonesia.
- Wahyuni. (2013). *Hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien BPJS rawat inap di ruangan hana RSUD Pancaran Kasih Gmim Manado*. Diperoleh tanggal 16 Januari 2019 dari <https://journal.unsrat.ac.id/index.php/jkp/article/view/14893>
- Wulandari, N. (2015). *Hubungan layanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di R Ungaran Kabupaten Semarang*, (1), 37-49