

HUBUNGAN PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN KATARAK DI RUANG MATA DAN POLI MATA RSUD KOTA PADANGSIDIMPUAN TAHUN 2015

¹Ganti Tua Siregar

¹Dosen Jurusan Kebidanan Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien katarak. Metode penelitian ini menggunakan desain korelasi dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian ini dilakukan di Ruang Mata dan Poli Mata RSUD Kota Padangsidempuan terhadap 30 responden yang menderita penyakit katarak yang diambil dengan menggunakan teknik *accidental sampling* dengan memperhatikan kriteria inklusi. Alat ukur yang digunakan adalah kuisioner dengan 20 pernyataan yang dikembangkan oleh peneliti. Analisis yang digunakan adalah analisis univariat dan bivariat dengan uji *statistik*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien katarak yang bermakna (P value = 0,01; α = 0,05). Berdasarkan hasil penelitian ini diharapkan bagi pelayanan kesehatan rumah sakit penelitian ini dapat memberikan informasi tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan yang telah diberikan sehingga dapat meningkatkan atau mempertahankan tingkat kepuasan pasien ke arah yang lebih bermutu.

Kata Kunci : Pengetahuan, Pelayanan, Keperawatan, Pasien

ABSTRACT

This study aims to determine the relationship of nursing care with patient satisfaction level of cataracts. This research method using the correlation design with cross sectional approach. This research was conducted in space and Poli Mata Mata Padangsidempuan City Hospital on 30 respondents who suffer from cataracts taken using accidental sampling technique by observing the inclusion criteria. Measuring instrument used was a questionnaire with 20 statements were developed by the researcher. The analysis used were univariate and bivariate statistical tests. The results of this study indicate that there is a relationship of nursing care with patient satisfaction rates of cataract significance (P value = 0.01, α = 0.05). Based on the results of this study are expected for health services research hospitals can provide information about the level of patient satisfaction with nursing care that has been given so as to increase or maintain the level of satisfaction of patients toward higher quality

Keywords : Knowledge, Care, Nursing, Patient

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan organisasi dengan kompleksitas yang sangat tinggi. Sering kali rumah sakit diistilahkan sebagai organisasi yang padat modal, padat sumber daya manusia, padat teknologi, padat ilmu pengetahuan dan padat regulasi (Salimah, 2009). Kondisi yang demikian membuat rumah sakit membutuhkan sistem manajemen dan pelayanan yang baik untuk bisa berkembang menjadi institusi yang memiliki daya saing dan kepekaan terhadap kebutuhan pasien sebagai konsumen terbesar di rumah sakit.

Buruknya manajemen dan pelayanan jasa kesehatan yang diberikan rumah sakit kepada pasien sudah sejak lama disadari mengakibatkan banyak kerugian baik bagi rumah sakit maupun bagi pasien. Survey membuktikan bahwa tidak setiap konsumen yang kecewa dengan pelayanan perusahaan dengan senang hati menyampaikan keluhannya. Artinya, meski pasien tidak menyampaikan keluhannya bukan berarti secara otomatis dianggap puas dengan pelayanan di rumah sakit. Temuan yang didapatkan TARP (*Technical Assistance Research Program*) di Washington, D.C. mendapati kenyataan bahwa 96% konsumen yang tidak puas justru secara diam-diam beralih ke jasa pesaing. Itu artinya, diamnya pasien merupakan sinyal buruk bagi rumah sakit. Karena 4% yang menyampaikan keluhan biasanya adalah mereka yang benar-benar setia atau membutuhkan jasa rumah sakit. Indikasi ini bermakna, setiap satu pasien yang tidak puas pada dasarnya mewakili 25 pasien lain yang kecewa. Bila setiap hari ada 100 pasien yang mengeluh, berarti terdapat 2.500 pasien yang kecewa (Lupiyoadi & Hamdani, 2006)

Konsumen (pasien) yang kecewa tentang pelayanan keperawatan tidak hanya meninggalkan perusahaan, tetapi juga menceritakan keburukan pelayanan yang diterima pada orang lain. Menurut penelitian, mereka yang kecewa akan bercerita paling sedikit kepada 15 orang lainnya. Dengan asumsi 100 pasien yang kecewa, dalam satu bulan sinyal buruk itu akan menyebar ke 37.500 orang lainnya. Hal ini akan membuat citra buruk melekat dalam jasa pelayanan rumah sakit. Berdasarkan hal tersebut, maka sangat diperlukan adanya upaya peningkatan kesadaran akan pentingnya membangun sistem manajemen pelayanan dan kualitas pelayanan rumah sakit yang

berfokus pada kepuasan pasien (Lupiyoadi & Hamdani, 2006)

Salah satu bentuk pelayanan yang paling mempengaruhi tingkat kepuasan pasien di rumah sakit adalah pelayanan keperawatan. Penelitian Otani dkk. dari tahun 2005 hingga tahun 2007 di lima rumah sakit di daerah metropolitan St. Louis mid-Missouri dan bagian selatan Illinois Amerika Serikat menunjukkan kenyataan tersebut. Ada enam unsur pelayanan yang dinilai dalam penelitian tersebut; proses registrasi, pelayanan keperawatan, pelayanan dokter, pelayanan staf, pelayanan makanan, dan pelayanan ruangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh staf dan perawat adalah faktor yang paling mempengaruhi tingkat kepuasan pasien dibandingkan faktor lainnya (Otani, Brian, Faulkner, Boslaugh, Burroughs, & Dunaga, 2009)

Hal tersebut dapat dimaklumi karena pelayanan keperawatan diberikan selama 24 jam dimulai dari awal masuk hingga kepulangan pasien. Sepanjang pasien dirawat di ruangan, pasien akan terus berinteraksi dengan perawat. Perawatlah yang selalu *standby* membantu pasien ketika pasien membutuhkan pertolongan. Perawat juga yang membantu pasien dalam memenuhi kebutuhan dasarnya dan membantu dalam pemulihan dan penyembuhan pasien. Sehingga hubungan dan interaksi antara perawat-pasien akan sangat menentukan tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di rumah sakit.

Kebutaan dan gangguan penglihatan merupakan masalah kesehatan masyarakat. Kebutaan karena katarak atau kekeruhan lensa mata merupakan masalah kesehatan global yang harus segera di atasi, karena kebutaan dapat menyebabkan berkurangnya kualitas sumber daya manusia dan kehilangan produktifitas serta membutuhkan biaya yang cukup besar untuk pengobatannya.

Berdasarkan data WHO, katarak dapat menyebabkan kebutaan pada lebih dari 17 juta penduduk di dunia. Katarak terjadi 10% orang Amerika Serikat dan prevalensi ini meningkat sampai sekitar 50% untuk mereka yang berusia antara 65 dan 74 tahun. Dan sampai sekitar 70% untuk mereka yang berusia lebih dari 75 tahun (WHO, 2007).

Rapid Assessment of Avoidable Blindness (RAAB) merupakan standar

pengumpulan data Kebutaan dan Gangguan Penglihatan yang ditetapkan oleh WHO, melalui *Global Action Plan (GAP) 2014 – 2019*. RAAB merupakan survei berbasis populasi untuk penderita kebutaan dan gangguan penglihatan dan layanan perawatan mata pada orang-orang berusia 50 tahun ke atas, mengingat berbagai penelitian didapatkan sekitar 85% kebutaan terdapat pada usia 50 tahun dan lebih. RAAB dapat memberikan prevalensi kebutaan dan gangguan penglihatan, penyebab utamanya, output dan kualitas layanan perawatan mata, hambatan, cakupan bedah katarak dan indikator lain dari layanan perawatan mata di daerah geografis tertentu (Kemenkes RI, 2014)

Prevalensi kebutaan di Indonesia merupakan yang tertinggi di Asia Tenggara, yaitu 1,5%, dengan 52% dari jumlah tersebut (0,78%) disebabkan oleh katarak. Dalam kaitan dengan kelompok usia, prevalensi kebutaan katarak ditemukan semakin tinggi seiring bertambahnya umur, yaitu 20/1000 pada kelompok usia 45-59 tahun, dan tertinggi (50/1000) pada kelompok usia >60 tahun. Biro Pusat Statistik (BPS) tahun 2010 melaporkan bahwa pada tahun 2025, jumlah penduduk kelompok usia >55 tahun diperkirakan akan meningkat menjadi 61 juta, yaitu sekitar seperempat keseluruhan penduduk Indonesia. Dengan adanya kasus-kasus lama yang belum tertangani akibat rendahnya tingkat operasi katarak di Indonesia, ditambah dengan peningkatan kasus baru sebanyak 0,1% (240.000 kasus baru) setiap tahun, akan terus terjadi penumpukan kasus katarak antara kasus-kasus lama dan penambahan kasus-kasus baru sehingga terjadi apa yang dikenal sebagai *backlog* katarak (Persatuan Dokter Spesialis Mata Indonesia, 2013).

Prevalensi nasional Katarak Pada Penduduk Umur > 30 Tahun 1,8% (berdasarkan diagnosis tenaga kesehatan). Sebanyak 12 provinsi mempunyai prevalensi Katarak Pada Penduduk Umur > 30 Tahun diatas prevalensi nasional, yaitu Nanggroe Aceh Darussalam, Sumatera Barat, Riau, Jambi, Sumatera Selatan, Bengkulu, DKI Jakarta, Bali, Nusa Tenggara Barat, Kalimantan Selatan, Sulawesi Utara, dan Papua Barat. Secara nasional, 10 kabupaten/kota dengan prevalensi Katarak

Pada Penduduk Umur > 30 Tahun tertinggi adalah Aceh Selatan (53,2%), Boalemo (47,6%), Aceh Barat Daya (41,5%), Pidie (40,6%), Jeneponto (40,0%), Pasaman (39,2%), Maluku Tenggara (38,5%), Timor Tengah Utara (36,7%), Kampar (35,6%), dan Luwu Utara (35,5%). Sedangkan 10 kabupaten/kota dengan prevalensi Katarak Pada Penduduk Umur > 30 Tahun terendah adalah Yahukimo (1,1%), Kota Metro (1,6%), Kota Magelang (2,1%), Karanganyar (2,3), Madiun (2,6%), Lampung Utara (3,5%), Jombang (3,5%), Mojokerto (3,6%), Bondowoso (3,8%), dan Karo (3,8%). Persentase nasional penderita Katarak pada penduduk umur > 30 tahun yang pernah menjalani operasi Katarak adalah 18,0% (berdasarkan diagnosis tenaga kesehatan). Sebanyak 16 provinsi mempunyai persentase penderita Katarak pada penduduk umur > 30 tahun yang pernah menjalani operasi Katarak dibawah persentase nasional, yaitu Nanggroe Aceh Darussalam, Sumatera Utara, Jambi, Sumatera Selatan, Bengkulu, Lampung, Jawa Tengah, Banten, Nusa Tenggara Barat, Nusa Tenggara Timur, Kalimantan Selatan, Sulawesi Tenggara, Sulawesi Barat, Maluku, Papua Barat dan Papua (Depkes RI, 2008).

Meskipun angka prevalensi buta katarak nasional sudah ditentukan, namun angka prevalensi buta katarak di tiap-tiap daerah provinsi berbeda-beda, khusus untuk Sumatera Utara yang memiliki 46 Rumah Sakit dan 402 Pusat Kesehatan Masyarakat, serta dokter mata yang hampir tersebar merata di seluruh daerah, diperkirakan memiliki angka prevalensi buta katarak yang jauh lebih kecil daripada angka prevalensi buta katarak nasional seperti penelitian Handoko P di Tanjung Balai tahun 2004 didapat prevalensi kebutaan akibat katarak sebesar 0,37% (Handoko, 2004). Dan penelitian Elly T.E Silalahi di Kabupaten Karo tahun 2004 didapat prevalensi kebutaan akibat katarak 0,41% (Silalahi, 2004).

Berdasarkan wawancara awal yang dilakukan peneliti terhadap pasien katarak di RSUD Kota Padangsidimpuan sebanyak 16 pasien, 9 pasien mengatakan merasa puas dengan pelayanan perawat dan 5 pasien mengatakan kurang puas alasannya karena

perawatnya sombong, cuek dan tidak adanya kepedulian perawat kepada pasien yang dirawat di RSUD Kota Padangsidimpuan. Kemudian 2 pasien lagi mengatakan tidak puas sama sekali.

Studi pendahuluan yang diperoleh dari Rumah Sakit Umum Kota Padangsidimpuan bahwa angka penderita penyakit katarak pada tahun 2014 adalah sebesar 280 orang dan pada tahun 2015 meningkat menjadi 320 orang. Terjadinya katarak diduga karena proses multifaktor, yang terdiri dari faktor intrinsik dan ekstrinsik. Faktor intrinsik seperti jenis kelamin dan umum sedangkan faktor ekstrinsik seperti penyakit Diabetes Mellitus, kekurangan nutrisi, penggunaan obat, rokok, alcohol, sinar matahari, dan ruda paksa pada bola mata.

Tujuan

Untuk mengetahui Hubungan Pelayanan Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Katarak di Poli Mata dan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Kota Padangsidimpuan Tahun 2015.

METODE PENELITIAN

Desain yang digunakan dalam penelitian ini adalah korelasi. Menurut Arikunto (2006) Korelasi adalah desain penelitian yang digunakan untuk melihat kuat lemahnya antara variabel bebas dengan variabel terikat. Korelasi juga digunakan untuk mengetahui derajat korelasi antara kedua variabel. Korelasi bertujuan untuk mengetahui hubungan antara tingkat kepuasan pasien katarak dengan pelayanan perawat di Ruang Mata dan Poli Mata RSUD Kota Padangsidimpuan dengan pendekatan *cross sectional*.

Penelitian ini mengambil lokasi di Ruang Mata dan Poli Mata RSUD Kota Padangsidimpuan. Adapun alasan pemilihan lokasi adalah dengan pertimbangan bahwa di Ruang Mata dan Poli Mata RSUD Kota Padangsidimpuan ini memungkinkan untuk mendapatkan sampel yang memadai sesuai dengan kriteria penelitian, di RSUD Kota Padangsidimpuan khususnya di Ruang Mata dan Poli Mata ini juga mempunyai pasien tentang penyakit katarak, peneliti tinggal tidak jauh dari RSUD Kota Padangsidimpuan

dan belum ada penelitian yang menyangkut tentang pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien katarak. Oleh karena itu, penelitian ini sangat penting untuk dilakukan. Waktu penelitian dilakukan pada bulan September 2015 sampai dengan Januari 2016.

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian yang meliputi seluruh elemen yang ada dalam wilayah penelitian (Arikunto, 2006). Populasi dalam penelitian adalah subjek yang memenuhi kriteria yang telah ditetapkan (Nursalam, 2009). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien katarak yang dirawat di Ruang Mata dan Poli Mata RSUD Kota Padangsidimpuan berjumlah 30 orang.

Arikunto (2007) mengatakan bahwa sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang ditentukan untuk diteliti. Menurut Arikunto jika populasi >100 , maka jumlah sampel yang diambil dalam 10-15% dari populasi. Jika populasi < 100 . Karena penelitian ini tanpa direncanakan terlebih dahulu, dan sampel yang diambil atas dasar seandainya saja juga jumlah sampel yang dikehendaki tidak berdasarkan pertimbangan yang dapat dipertanggung jawabkan, maka pengambilan sampel dilakukan dengan cara *accidental sampling* yaitu pengambilan sampel bersifat kasar dan sementara berjumlah 30 orang.

Kriteria *inklusi* adalah karakteristik umum subjek penelitian dari suatu populasi target dan terjangkau yang akan diteliti (Nursalam, 2009). Kriteria *inklusi* pada penelitian ini adalah: a) Pasien katarak yang dirawat di ruang mata dan poli mata; b) Bersedia menjadi responden dan c) Mampu membaca dan menelaah.

Alat pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dalam bentuk kuesioner yang disusun sendiri oleh peneliti dengan berpedoman pada konsep teori pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien katarak. Kuesioner penelitian ini terdiri dari dua bagian. Pertama, kuesioner data demografi mencakup data mengenai lama rawat, jenis kelamin, umur, pendidikan, pekerjaan dan jaminan kesehatan. Kedua, kuesioner tentang pelayanan keperawatan terdiri dari sepuluh pertanyaan (nomor 1-10) dengan pilihan jawaban *selalu, sering, kadang-*

kadang dan *tidak pernah* dan tingkat kepuasan pasien katarak yang terdiri dari sepuluh pernyataan (nomor 1-10) dengan jawaban yang sama seperti kuisioner tentang pelayanan keperawatan.

Penilaian antara pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien katarak diukur dengan skala Likert. Alat ukur yang digunakan adalah selalu = 4, sering = 3, kadang-kadang = 2 dan tidak pernah = 1. Kuesioner yang dibagikan kepada responden sebanyak 20 soal, selanjutnya kuesioner ini akan dilakukan validitas tentang jawaban yang diberikan responden. Instrumen ini diambil dari penelitian sebelumnya atas nama Naina Maisyaroh Nasution pada tahun 2009. Dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden (76,5%) beranggapan pelayanan keperawatan belum prima dan mayoritas responden (81,74%) beranggapan kinerja pelayanan keperawatan sudah bagus. Dan kesimpulan dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan keperawatan sudah bagus akan tetapi belum sampai pada tingkatan prima.

HASIL

Analisa Univariat

Dari penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti mengenai Hubungan Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Katarak di Ruang Mata dan Poli Mata RSU Kota Padangsidimpuan Tahun 2015 dengan data demografi atau karakteristik berupa umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan terakhir dan jaminan kesehatan. Maka hasil penelitian yang diperoleh dapat dilihat dalam tabel distribusi frekuensi berikut:

Tabel 4.1. Distribusi frekuensi dan persentase berdasarkan karakteristik responden di Ruang Mata dan Poli Mata RSU Kota Padangsidimpuan

Karakteristik	N	%
1 Umur		
a. 20 – 25 Tahun	1	3,3%
b. 26 – 30 Tahun	-	-
c. > 30 Tahun	29	96,7
Jumlah	30	100%

2. Jenis Kelamin		
a. Laki-laki	16	53,3%
b. Perempuan	14	46,7%
Jumlah	30	100%
3. Pendidikan terakhir		
a. SD/Sederajat	5	16,7%
b. SMP/ sederajat	15	50,0%
c. SMU/ sederajat	8	26,7%
d. Perguruan tinggi	2	6,7%
Jumlah	30	100%
4. Pekerjaan Terakhir		
a. Ibu Rumah Tangga	8	26,7%
b. Pegawai Swasta	14	46,7%
c. Petani	4	13,3%
d. PNS	3	10,0%
e. Wiraswasta	1	3,3%
f. Lain-lain	-	-
Jumlah	30	100%
5. Jaminan Kesehatan		
a. Akses	2	6,7%
b. Umum	7	23,3%
c. BPJS Kesehatan	21	70,0%
Jumlah	30	100%

Berdasarkan tabel 4.1 di atas diperoleh hasil tentang karakteristik responden berdasarkan umur mayoritas berumur > 30 tahun sebanyak 29 responden (96,7%). Berdasarkan jenis kelamin responden mayoritas Laki-laki sebanyak 16 responden (53,3%). Berdasarkan pendidikan terakhir responden mayoritas SMP/Sederajat sebanyak 15 responden (50,0%). Berdasarkan pekerjaan terakhir responden mayoritas Petani sebanyak 14 responden (46,7%) dan berdasarkan Jaminan Kesehatan responden mayoritas responden menggunakan BPJS Kesehatan sebanyak 21 responden (70,0%).

Tabel 4.2. Distribusi Frekuensi Pelayanan Keperawatan di Ruang Mata dan Poli Mata RSU Kota Padangsidimpuan Tahun 2015

Pelayanan Keperawatan	N	%
1. Sangat Baik	18	60,0%
2. Baik	9	30,0%
3. Kurang Baik	3	10,0%
4. Tidak Baik	-	-

HUBUNGAN PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN KATARAK DI RUANG MATA DAN POLI MATA RSUD KOTA PADANGSIDIMPUAN TAHUN 2015

Total	30	100%
-------	----	------

Berdasarkan tabel 4.2 di atas dapat diketahui bahwa jawaban dari responden tentang Pelayanan Keperawatan di Ruang Mata dan Poli Mata RSUD Kota Padangsidimpuan masuk pada kategori Sangat Baik sebanyak 18 responden (60%).
Tabel 4.3. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Katarak di Ruang Mata dan Poli Mata RSUD Kota Padangsidimpuan Tahun 2015

Pasien Katarak		
1. Sangat Puas	18	60%
2. Puas	9	30%
3. Kurang Puas	3	10%
4. Tidak Puas	-	-
Total	30	100%

Berdasarkan tabel 4.3 di atas dapat diketahui bahwa dari 30 responden yang diteliti tentang Tingkat Kepuasan Pasien Katarak mayoritas masuk pada kategori Sangat Puas sebanyak 18 responden (60%)

Tingkat Kepuasan	N	%
------------------	---	---

Analisa Bivariat

Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Hubungan Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Katarak di Ruang Mata dan Poli Mata RSUD Kota Padangsidimpuan Tahun 2015

Tingkat No Kepuasan Pasien Katarak	Pelayanan Keperawatan								Total		P. Valu e
	Sangat Baik		Baik		Kurang Baik		Tidak Baik				
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
1 Sangat Puas	14	46,7	4	13,3	-	-	-	-	18	60	0,00
2 Puas	4	13,3	5	16,7	-	-	-	-	9	30	
3 Kurang Puas	-	-	-	-	3	10	-	-	3	10	
4 Tidak Puas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Jumlah	18	60	9	30	3	10	-	-	30	100	

Berdasarkan tabel 4.4 di atas dapat diketahui bahwa dari 30 responden yang diteliti mengenai hubungan pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien katarak bahwa mayoritas masuk dalam kategori sangat puas dalam pelayanan keperawatan sebanyak 18 responden (60%). 14 responden (46,7%) menyatakan bahwa pelayanan keperawatan sangat baik, 4 responden (13,3%) menyatakan pelayanan keperawatan baik tetapi responden merasa sangat puas. dan tidak ada responden yang merasa sangat puas menyatakan pelayanan keperawatan itu kurang dan tidak baik.

Hasil analisa menggunakan *uji chi square* dengan nilai *alpha* 0,05 didapatkan nilai signifikan 0,00 ($0,00 < 0,05$) yang menunjukkan bahwa H_0 ditolak berarti H_a diterima atau terdapat Hubungan Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Katarak di Ruang Mata dan Poli Mata RSUD Kota Padangsidempuan Tahun 2015.

DISKUSI

Hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap karakteristik responden berdasarkan umur didapatkan data bahwa mayoritas responden berumur > 30 tahun sebanyak 29 responden (96,7%). Thi et al (2002) menyatakan bahwa umur mempunyai hubungan yang bermakna dengan tingkat kepuasan. Chriswardani, (2004) menyatakan bahwa seseorang yang berumur lebih tua umumnya cenderung merasa lebih puas dibandingkan dengan yang berusia lebih muda. Hal ini sesuai dengan penelitian karena responden yang berumur > 30 tahun mayoritas merasa sangat puas dalam pelayanan keperawatan di Ruang Mata dan Poli Mata RSUD Kota Padangsidempuan Tahun 2015.

Hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 16 responden (53,3%). Responden berjenis kelamin laki-laki lebih banyak jumlahnya dari pada perempuan. Hal ini disebabkan karena pada saat pengambilan sampel, responden berjenis kelamin perempuan banyak yang termasuk dalam kriteria inklusi. Wahidah (2008)

menyatakan pasien yang sering berkunjung ke rumah sakit adalah pasien laki-laki.

Hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir didapatkan data bahwa mayoritas pendidikan terakhir responden adalah SMP/Sederajat sebanyak 15 responden (50%). Chriswardani (2004) menyatakan bahwa masyarakat yang berpendidikan tinggi karena pengetahuan yang dimiliki, lebih menuntut layanan yang lebih baik. Sabarguna (2004) mengatakan bahwa hal yang mempengaruhi tingkat kepuasan seseorang antara lain pengalaman masa lampau dan tingkat pendidikan. Jika sebelumnya seseorang pernah mendapatkan pelayanan yang dirasakan memenuhi harapannya, maka dikemudian hari dia akan mengharapkan pelayanan yang sama bahkan lebih baik dari sebelumnya meskipun dia mendapatkan pelayanan ditempat yang berbeda. Untuk tingkat pendidikan, orang dengan jenjang pendidikan yang lebih tinggi cenderung memiliki harapan yang lebih tinggi terhadap suatu pelayanan.

Berdasarkan pengamatan, peneliti berasumsi bahwa dengan tingkat pendidikan SMP/ sederajat jadi responden sudah merasa puas tentang pelayanan keperawatan, mungkin ini didasarkan pada responden yang tidak begitu banyak meneliti secara spesifik tentang layanan keperawatan, mereka hanya berpikir kalau penyakitnya sudah mulai berkurang dan merasa lumayan meraka sudah merasa sangat puas.

Hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap karakteristik responden berdasarkan pekerjaan responden didapatkan data bahwa mayoritas pekerjaan responden adalah petani sebanyak 14 responden (46,7%). Responden paling banyak yang bekerja, banyaknya responden yang bekerja, mengindikasikan bahwa individu yang memiliki pekerjaan lebih menyadari pentingnya mempertahankan status kesehatan. Hal ini didukung oleh penelitian Fitriyani (2009) yang menyatakan bahwa bekerja memiliki penghasilan tetap sehingga lebih dapat mengakses pelayanan kesehatan dibandingkan dengan pasien

yang tidak bekerja, yang cenderung tidak memiliki penghasilan tetap.

Hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap karakteristik responden berdasarkan jaminan kesehatan didapatkan data bahwa mayoritas jaminan kesehatan responden adalah dengan menggunakan BPJS Kesehatan sebanyak 21 responden (70%). Kemenkes RI, (2012) menyatakan bahwa Jaminan Kesehatan merupakan jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah. Hal ini penulis berasumsi bahwa dengan adanya kartu jaminan kesehatan yang dimiliki oleh responden membuat responden tidak berpikir dua kali kalau ingin berobat. Responden yang paling banyak menggunakan jaminan kesehatan adalah dengan kartu BPJS mungkin dengan kartu tersebut responden tidak ingin dimasa yang akan datang terlambat berobat gara-gara tidak bias membayar biaya pengobatan.

Pelayanan Keperawatan

Hasil penelitian yang telah dilakukan bahwa mayoritas pelayanan keperawatan yang didapatkan responden masuk pada kategori Sangat Baik sebanyak 18 responden (60%). Nursalam (2007) Keperawatan merupakan suatu bentuk pelayanan profesional yang merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan yang didasarkan pada ilmu dan ketaqwaan keperawatan, berbentuk pelayanan bio-psikososial dan spiritual yang komprehensif, ditujukan kepada individu, keluarga dan masyarakat baik sakit maupun sehat yang mencakup seluruh proses kehidupan manusia.

Pelayanan perawat yang dimaksudkan peneliti pada penelitian kali ini adalah penilaian pasien terhadap kerapian perawat, cara berkomunikasi perawat, ramah tamah perawat, tanggung jawab perawat dan bagaimana perawat memberikan motivasi kepada pasien supaya pasien tetap termotivasi atau dengan kata lain kemampuan perawat untuk

melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya. Bagaimana pengetahuan, kemampuan, dan kesopanan seorang perawat yang dapat menimbulkan kepercayaan dan keyakinan bagi pasien. Bagaimana penilaian pasien terhadap penampilan fisik perawat, bagaimana perhatian yang ditunjukkan perawat terhadap pasien, dan bagaimana kemampuan untuk membantu pasien dalam memberikan pelayanan yang cepat.

Kepuasan Pasien Katarak

Hasil penelitian mengungkapkan bahwa dari 30 responden yang diteliti tentang kepuasan pasien katarak di Ruang Mata dan Poli Mata RSUD Kota Padangsidempuan mayoritas merasa sangat puas sebanyak 18 responden (60%) dan minoritas merasa kurang puas sebanyak 3 responden (10%). Menurut Pohan (2009) kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah membandingkan dengan apa yang diharapkannya, tambahnya pula bahwa pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya ketidakpuasan atau perasaan kecewa akan muncul jika kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan kinerjanya sendiri. Peneliti berasumsi bahwa penelitian ini sesuai dengan teori karena semakin baik pelayanan keperawatan yang diberikan maka pasien katarak akan semakin merasa puas.

Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Katarak

Hasil analisa menggunakan *uji chi square* dengan nilai *alpha* 0,05 didapatkan nilai signifikan 0,00 ($0,00 < 0,05$) yang menunjukkan bahwa H_0 ditolak berarti H_a diterima atau terdapat Hubungan Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Katarak di Ruang Mata dan Poli Mata RSUD Kota Padangsidempuan Tahun 2015. Adapun penjelasan tentang hubungan pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien katarak masuk dalam kategori Sangat Puas sebanyak 18

responden (60%). Responden yang merasa sangat puas terhadap pelayanan keperawatan dengan kategori sangat baik berjumlah 14 responden (46,7%). Responden yang merasa sangat puas terhadap pelayanan keperawatan dengan kategori baik sebanyak 4 responden (13,3%). Responden yang merasa sangat puas terhadap pelayanan keperawatan dengan kategori kurang baik dan kategori tidak baik tidak ada.

Kepuasan pasien katarak dalam pelayanan keperawatan ini adalah pasien sudah merasa puas dengan pelayanan keperawatan yang telah diberikan Rumah Sakit khususnya di Ruang Mata dan Poli Mata ditandai dengan jawaban responden yang merasa sangat puas sebanyak 18 responden (60%).

Azkha dan Elnovrizza (2007) menyatakan bahwa sikap perawat yang melayani dengan baik dapat menjadi penentu dari membaiknya kondisi pasien. Jika kebutuhan pasien dapat dipenuhi, maka pasien akan merasa puas terhadap pelayanan keperawatan. Berdasarkan pengamatan, peneliti berasumsi bahwa pelayanan perawat terhadap pasien katarak sangat berhubungan dengan kepuasan pasien katarak sehingga dalam memberikan pelayanan, perawat harus memberikan secara profesional agar sesuai harapan pasien serta memberikan kepuasan tersendiri buat pasien

SIMPULAN

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan keperawatan masuk pada kategori Sangat Baik sebanyak 18 responden (60%).
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien katarak masuk pada kategori sangat puas sebanyak 18 responden (60%).
3. Hasil analisa menggunakan *uji chi square* dengan nilai *alpha* 0,05 menunjukkan bahwa *p value* < *alpha* (0,00 < 0,05) dengan kata lain terdapat Hubungan Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Katarak di Ruang Mata dan Poli Mata RSUD Kota Padangsidimpuan Tahun 2015.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, S. (2007). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Azkha, N. E. (2007). *Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas dalam Wilayah Kota Padang Tahun 2006*. Jurnal kesehatan Masyarakat, 1(2).
- Depkes, RI. (2008). *Riset Kesehatan Dasar, Laporan Nasional*.
- Kemenkes RI. (2012). *Situasi Gangguan Penglihatan dan Kebutaan*. Info Data Pusat dan Informasi
- Kemenkes RI. (2014). *Situasi Gangguan Penglihatan dan Kebutaan*. Info Data Pusat dan Informasi.
- Lupiyoadi, R., & Hamdani, A. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa* (Edisi 2). Jakarta: Salemba Empat.
- Nursalam. (2007). *Manajemen Keperawatan. Aplikasi Dalam Praktek Keperawatan Profesional*, Salemba Merdeka, Jakarta.
- Otani, K., Brian, W., Faulkner, K. M., Boslaugh, S., Burroughs, T. E., & Dunaga. (2009). Patient Satisfaction: Focusing on "Excellent". *Journal of Healthcare Management* 54 (2), 93.
- Persatuan Dokter Spesialis Mata Indonesia. (2013). *Penyelenggaraan Bakti Sosial Operasi Katarak Seksi Penanggulangan Buta Katarak*.
- Pohan, I. S. (2009). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC

- Salimah, S. (2009). *TRAINING NEED ANALYSIS (TNA) DI RUMAH SAKIT*. Dikutip tanggal 15 September 2015, dari <http://indosdm.com/training-need-analysis-tna-di-rumah-sakit>.
- Silalhi, E. (2004). *Prevalensi Kebutaan Akibat Katarak di Kabupaten Karo*. Bagian Ilmu penyakit Mata FK USU, Medan.
- World Health Organization (WHO). (2007). *Global Initiative for The Elimination of Avoidable Blindness*, Geneva.