

Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Keperawatan

Mokhammad Arifin, Sumitri, Yeni Lestari

STIKES Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan, Jl.Raya Ambokembang No.8 Kedungwuni
Pekalongan

Email : arifin_pkj@yahoo.co.id

Abstrak. Pelayanan keperawatan merupakan salah satu aspek yang mempengaruhi kepuasan pasien bagi pengguna fasilitas pelayanan kesehatan di rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan keperawatan di RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan. nilai terendah 47 dan untuk nilai tertinggi adalah 86. Hasil uji normalitas data dengan uji *Kolmogorov Sminorv* menghasilkan nilai p (p value) sebesar 0,000 (p value < 0,05) ini berarti distribusi data tidak normal sehingga *cut off point* yang digunakan untuk membagi kategori variabel kepuasan pasien adalah median sebesar 62 yaitu kurang puas apabila < median dan puas apabila \geq median. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hampir separuh sebanyak 34 pasien (45,9%) merasakan kurang puas dengan pelayanan keperawatan di RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan dan lebih dari separuh sebanyak 40 pasien (54,1%) merasakan puas dengan pelayanan keperawatan di RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan.

Kata kunci : Kepuasan pasien, pelayanan keperawatan

Inpatient Satisfaction Against Nursing Services

Abstract. Nursing services is one aspect that affects patient satisfaction for users of health care facilities in hospitals. This study aims to describe the level of patient satisfaction for nursing care in hospitals Kraton Pekalongan. 47 and the lowest value to the highest value is 86. The test results data normality by *Kolmogorov Sminorv* produce p -value (p value) of 0.000 (p value < 0.05) This means that the data distribution is not normal so that the cut-off point used to divide the category variable is the median patient satisfaction was 62 at less satisfied if < median and satisfied if \geq median. Menunjukkan research results that almost half as many as 34 patients (45.9%) feel less satisfied with nursing care in hospitals Kraton Pekalongan and more than half as many as 40 patients (54.1%) felt satisfied with nursing care in hospitals Kraton Pekalongan.

Keywords: patient satisfaction, nursing services

Pendahuluan

Pelayanan merupakan kegiatan dinamis berupa membantu menyiapkan, menyediakan dan memproses, serta membantu keperluan orang lain. Pelayanan keperawatan adalah upaya untuk membantu individu baik sakit maupun sehat, dari lahir sampai meninggal dunia dalam bentuk meningkatkan pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki sehingga individu tersebut dapat secara optimal melakukan kegiatan sehari-hari secara mandiri (Ali 2001, hh.11-12).

Layanan keperawatan yang berkualitas adalah layanan keperawatan yang senantiasa berupaya memenuhi harapan klien sehingga klien akan selalu puas

terhadap pelayanan yang diberikan perawat.. Hasil layanan keperawatan yang berkualitas hanya mungkin dihasilkan oleh pekerjaan yang benar. Dengan demikian, klien akan selalu berada dalam lingkungan organisasi layanan keperawatan yang terbaik karena segala kebutuhan kesehatan dan penyakit klien tersebut sangat diperhatikan dan kemudian dilayani dengan layanan keperawatan dengan kualitas yang terbaik (Efendi 2009, h. 121).

Kepuasan pasien adalah indikator pertama dari standar suatu rumah sakit dan merupakan suatu ukuran mutu pelayanan. Kepuasan pasien yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan yang akan mempengaruhi profitabilitas

rumah sakit, sedangkan sikap karyawan terhadap pasien juga akan berdampak terhadap kepuasan pasien dimana kebutuhan pasien dari waktu ke waktu akan meningkat, begitu pula tuntutan pelayanan yang diberikan (Heriandi, 2007).

Pohan (2003, hh. 178-179) menyatakan bahwa kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa umumnya fasilitas pelayanan kesehatan milik Pemerintah masih kurang atau tidak dimanfaatkan oleh masyarakat, salah satu penyebabnya adalah karena umumnya pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh fasilitas pelayanan kesehatan milik Pemerintah tersebut masih belum atau tidak memenuhi harapan pasien atau masyarakat.

Sabarguna (2008, h. 13) menyebutkan bahwa kepuasan pasien meliputi empat aspek yaitu kenyamanan (lokasi rumah sakit, kebersihan rumah sakit, kenyamanan ruangan, makanan, peralatan ruangan), hubungan pasien dengan petugas rumah sakit (keramahan, komunikatif, responatif, suportif, cekatan), kompetensi teknis petugas (keberanian bertindak, pengalaman, gelar, terkenal, kursus), biaya (mahalnya pelayanan, sebandingnya, terjangkau tidaknya, ada tidaknya keringanan, kemudahan proses).

Tinjauan Pustaka

Praktik keperawatan adalah tindakan pemberian asuhan keperawatan profesional baik secara mandiri maupun kolaborasi, yang disesuaikan dengan lingkup wewenang dan tanggung jawabnya berdasarkan ilmu keperawatan. Ali (2001, h. 12).

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Pasien baru

merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi dari apa yang menjadi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan akan timbul atau perasaan kecewa pasien akan terjadi apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya (Pohan 2003, h. 178).

Metode

Penelitian ini merupakan penelitian *descriptive study* yaitu penelitian yang dilakukan untuk menggambarkan secara detail suatu variabel (Swarjana 2013, h. 51). Untuk mengetahui gambaran tingkat kecemasan anak usia 3-6 tahun akibat hospitalisasi di ruang mawar RSUD kraton kabupaten pekalongan.

Tehnik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *accidental sampling*, yaitu pengambilan sampel dengan mengambil kasus atau responden yang kebetulan ada atau tersedia dari tanggal 26 oktober - 3 november 2012 sebanyak 74 responden.

Hasil

Analisa yang digunakan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan menggunakan analisa univariat, analisa univariat digunakan untuk menggambarkan pasien rawat inap dengan kepuasan pelayanan keperawatan pasien rawat inap baik yang menggunakan fasilitas jamkesmas dan non jamkesmas.

Distribusi responden berdasarkan fasilitas jamkesmas dan non jamkesmas di RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan tahun 2012

No	Fasilitas	Frekuensi	Prosentase (%)
1	Jamkesmas	42	56,8%
2	Non jamkesmas	32	43,2%
	Total	74	100%

Tabel distribusi responden berdasarkan fasilitas jamkesmas dan non jamkesmas di RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan

menunjukkan bahwa lebih dari separuh sebanyak 42 pasien (56,8%) menggunakan fasilitas jamkesmas dan hampir separuh sebanyak 32 pasien (43,2%) menggunakan fasilitas non jamkesmas.

Gambaran kepuasan pelayanan keperawatan pasien rawat inap yang menggunakan fasilitas jamkesmas dan non jamkesmas di RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan tahun 2012

Variabel	Me an	Medi an	Mod us	SD	Sig	Mi n- Ma x
Kepua san	64, 86	62	61	7,52	0,0001	47- 86

Tabel gambaran kepuasan pelayanan keperawatan pasien rawat inap yang menggunakan fasilitas jamkesmas dan non jamkesmas didapatkan nilai terendah 47 dan untuk nilai tertinggi adalah 86. Hasil uji normalitas data dengan uji *Kolmogorov Sminorv* menghasilkan nilai *p* (*p value*) sebesar 0,000 (*p value* < 0,05) ini berarti distribusi data tidak normal sehingga *cut off point* yang digunakan untuk membagi kategori variabel kepuasan pasien adalah median sebesar 62 yaitu kurang puas apabila < median dan puas apabila ≥ median.

Gambaran Kepuasan pelayanan keperawatan pasien rawat inap yang menggunakan fasilitas jamkesmas dan non jamkesmas di RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan tahun 2012

No	Kepuasan Pelayanan	Jumlah	Persentase (%)
1	Kurang puas	34	45,9%
2	Puas	40	54,1%
	Total	74	100%

Tabel gambaran kepuasan pelayanan keperawatan pasien rawat inap yang menggunakan fasilitas jamkesmas dan non jamkesmas di RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan menunjukkan bahwa hampir separuh sebanyak 34 pasien (45,9%)

merasakan kurang puas dengan pelayanan keperawatan di RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan dan lebih dari separuh sebanyak 40 pasien (54,1%) merasakan puas dengan pelayanan keperawatan di RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan.

Pembahasan

Hasil penelitian terhadap pasien rawat inap yang menggunakan fasilitas jamkesmas dan non jamkesmas diketahui bahwa lebih dari separuh sebanyak 42 pasien (56,8%) menggunakan fasilitas jamkesmas dan hampir separuh sebanyak 32 pasien (43,2%) menggunakan fasilitas non jamkesmas.

Pasien rawat inap di kelas III RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan yang menggunakan fasilitas jamkesmas lebih dari separuh (56,8%). Hal ini disebabkan karena jamkesmas merupakan program Pemerintah yang menempatkan penggunaanya hanya di kelas III perawatan.

Depkes RI (2008, h. 5) menyatakan bahwa jaminan kesehatan masyarakat (jamkesmas) adalah program bantuan sosial untuk pelayanan kesehatan bagi masyarakat miskin dan tidak mampu. Program ini dilaksanakan secara nasional agar terjadi subsidi silang dalam rangka mewujudkan pelayanan kesehatan yang menyeluruh bagi masyarakat miskin.

Hasil penelitian diketahui lebih dari separuh sebanyak 40 responden (54,1%) yang merupakan pasien rawat inap di RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan merasakan puas dengan pelayanan keperawatan di ruang rawat inap dan hampir separuh sebanyak 34 responden (37,8%) merasakan kurang puas dengan pelayanan keperawatan di ruang rawat inap.

Lebih dari separuh (54,1%) pasien puas dengan pelayanan keperawatan yang dilakukan perawat dan hampir separuh (45,9%) lainnya pasien kurang puas dengan pelayanan keperawatan yang dilakukan perawat. Pelayanan keperawatan merupakan aspek yang mempengaruhi kepuasan pasien, sehingga ketika perawat belum bisa melakukan pelayanan

keperawatan dengan baik maka pasien kurang puas dengan pelayanan keperawatan yang dilakukan perawat.

Simpulan

Dalam penelitian ini dapat disimpulkan lebih dari separuh pasien rawat inap di kelas III RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan menggunakan fasilitas jamkesmas sebanyak 42 responden (56,8%) dan hampir separuh menggunakan fasilitas non jamkesmas sebanyak 32 responden (43,2%). Lebih dari separuh pasien rawat inap di kelas III RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan merasakan puas dengan pelayanan keperawatan sebanyak 40 responden (54,1%) dan hampir separuh merasakan kurang puas dengan pelayanan keperawatan sebanyak 34 responden (45,9%).

Daftar Pustaka

- Ali, Z 2001, *Dasar-Dasar Keperawatan Profesional*, Cetakan Pertama, Widya Medika, Jakarta.
- Buyung 2008, *Petunjuk Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Masyarakat*, <<http://andarka.blogspot.com>>, Diperoleh pada tanggal 4 April 2010.
- Depkes 2008, *Pedoman Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Masyarakat*, Depkes RI, Jakarta.
- Depkes 2009, *Rencana Pembangunan Jangka Panjang Bidang Kesehatan*, Depkes RI, Jakarta.
- Efendi, F & Makhfudli 2009, *Keperawatan Kesehatan Komunitas*, Cetakan Pertama, Salemba Medika, Jakarta.
- Hastono, SP 2001, *Analisis Data*, Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia, Jakarta.
- Heriandi 2007, *Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien*,
- Imron 2010, *Manajemen Logistik Rumah Sakit*, Cetakan Pertama, Sagung Seto, Jakarta.
- Maimunah 2007, *Analisis Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap terhadap Pelayanan Keperawatan*, Skripsi Tidak Terpublikasi, STIKES Muhammadiyah Pekajangan, Pekalongan.
- _____. 2001, *Proses dan Dokumentasi Keperawatan Konsep dan Praktik*, Edisi Pertama, Salemba Medika, Jakarta.
- Pohan, S 2003, *Dasar-Dasar Pengertian (Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan)*, Kesaint Blanc, Jakarta.
- RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan 2009, *Data Rekam Medik Jumlah Pasien yang Menggunakan Fasilitas Jamkesmas dan Non Jamkesmas*, Tidak Dipublikasikan.
- _____. 2008, *Data Rekam Medik Jumlah Pasien yang Menggunakan Fasilitas Jamkesmas dan Non Jamkesmas*, Tidak Dipublikasikan.
- RSUD KAJEN Kabupaten Pekalongan 2009, *Data Rekam Medik Jumlah Pasien yang Menggunakan Fasilitas Jamkesmas dan Non Jamkesmas*, Tidak Dipublikasikan.
- Sabarguna, SB 2008, *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*, Cetakan Pertama, Sagung Seto, Jakarta.
- Setiadi 2007, *Konsep dan Penulisan Riset Keperawatan*, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Sugiyono 2001, *Statistik Nonparametris Untuk Penelitian*, Alfabeta, Bandung.