



Lentera ACITYA

Akademi Keperawatan Fatima Parepare

Jurnal Kesehatan

Pengembangan Model Inisiasi Menyusui Dini (IMD) dengan Metode PEER Group pada Ibu Hamil di Kota Parepare

(Henrick SA, S.Kep. Ns., M.Kes)

Efektivitas Indikator C-Reaktif Protein selaku Deteksi Dini Preeklamsia dalam Kehamilan

(Agustina, S.Kep. Ns., M.Kes)

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kejadian ISPA pada Anak Balita di Puskesmas Madising Na Mario

(Yenny Djeny Randa, S.Kep. Ns., M.Kes)

Analisis Faktor yang Berhubungan dengan Beban Kerja Tenaga Keperawatan Puskesmas di Kota Parepare

(Pelagia, S.Kep. Ns., M.Kes)

Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Fatima Parepare

(Petrus Taliabo, S.Kep. Ns., M.Kes)

Analisis Faktor yang Berhubungan dengan Kejadian Asfiksia Neonatorum di Rumah Sakit Fatima Parepare

(Martinus Jimung, S.Fil., M.Kes)



Jurnal Kesehatan Lentera ACITYA

ISSN: 2356 - 3028

Pelindung/Penasehat
Yayasan Sentosa Ibu

Pemimpin Umum/Pemimpin Redaksi
Agustina, S.Kep. Ns., M.Kes

Redaktur Pelaksana
- Martinus Jimung, S.Fil., M.Kes
- Antonius Primus, SS

Sekretaris Redaksi
Yunita Palinggi, S.Kep.Ns

Keuangan
Bety

Dewan Editor/Penyunting
- Yenny Djeny Randa, S.Kep.Ns., M.Kes
- Andreas Tena, S.Kep. Ns., M.Kes
- Emiliana Rahankey, S.Kep. Ns
- Henrick SA, S.Kep. Ns., M.Kes
- Petrus TA, S.Kep.Ns., M.Kes
- Pelagia, S.Kep.Ns., M.Kes
- Martina M, S.Kep.Ns
- Maseri, S.Kep. Ns

Penyunting Penyelia (Reviewers)
- Prof. Dr. Muhibuddin, Msc
- Prof. Dr. H. Muh. Siri' Dangnga, Ms
- Antonius Sudirman, SH., M.Hum
- Dr. Bur Bahar, Msc

Tata Usaha dan Sirkulasi
- Bartholomeus Sarunggaga, S.Kom
- Iman Syah Hazil N
- Sopian

Alamat Redaksi
Akademi Keperawatan Fatima Parepare
(terakreditasi BAN-PT)
Jl. Ganggawa No. 22 Parepare 91113
Tlp. 0421 - 22167; Fax. 0421 - 21615
E-mail. akperfatima@gmail.com

Jurnal Kesehatan "Lentera Acitya" merupakan media komunikasi dan informasi ilmiah bidang ilmu kesehatan yang diterbitkan oleh para dosen Akademi Keperawatan Fatima Parepare. "Lentera Acitya" merupakan hasil elaborasi berbagai pemikiran dan penelitian ilmiah yang dilakukan oleh para dosen dan para ahli di bidangnya, baik dalam lingkup Akademi Keperawatan Fatima Parepare maupun di luar lingkup Akademi Keperawatan Fatima Parepare. Jurnal ini diterbitkan secara berkala, dua kali setahun (Juni dan Desember). "Lentera Acitya" diterbitkan pertama kali pada Desember 2014.

Jurnal Kesehatan "Lentera Acitya" mengedepankan studi dan penelitian yang lebih luas dan akurat di bidang kesehatan; mengungkapkan nilai-nilai hakiki kehidupan manusia dalam konteks pelayanan kesehatan yang otentik, mendalam, dialogal dan kontekstual.

Harga per-exemplar Rp. 50.000; Biaya Langganan satu tahun Rp. 100.000 (umum), dan untuk mahasiswa Rp. 70.000; Para pelanggan/pembaca dapat berpartisipasi memberikan donasi bagi perkembangan Jurnal Kesehatan Lentera Acitya melalui Nomor Rekening: Bank BNI Cabang Parepare No. Rekening: 0330558888 a.n. Akademi Keperawatan Fatima Parepare.

Redaksi menerima kiriman artikel hasil studi atau penelitian ilmiah dari siapa saja yang berminat, khususnya dalam bidang ilmu kesehatan sesuai visi dan misi Jurnal Kesehatan Lentera ACITYA. Setiap artikel yang dipublikasikan dikenai biaya Rp. 300.000 (tiga ratus ribu rupiah).

Lentera ACITYA

JURNAL KESEHATAN

ISSN: 2356 - 3028

Volume 1 No. 1 Desember 2014

DAFTAR ISI

Pengembangan Model Inisiasi Menyusui Dini (IMD) dengan Metode PEER Group pada Ibu Hamil di Kota Parepare <i>Henrick SA, S.Kep. Ns., M.Kes</i>	5 - 8
Efektivitas Indikator C-Reaktif Protein selaku Deteksi Dini Preeklamsia dalam Kehamilan <i>Agustina, S.Kep. Ns., M.Kes</i>	9 - 14
Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kejadian ISPA pada Anak Balita di Puskesmas Madising Na Mario <i>Yenny Djeny Randa, S.Kep. Ns., M.Kes</i>	15 - 25
Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Perawat Pelaksana dalam Implementasi Asuhan Keperawatan di RS Fatima Parepare <i>Maseri, S.Kep. Ns</i>	26 - 33
Analisis Faktor yang Berhubungan dengan Beban Kerja Tenaga Keperawatan Puskesmas di Kota Parepare <i>Pelagia, S.Kep. Ns., M.Kes</i>	34 - 39
Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Fatima Parepare <i>Petrus Taliabo, S.Kep. Ns., M.Kes</i>	40 - 49
Analisis Faktor yang Berhubungan dengan Kejadian Asphyxia Neonatorum di Rumah Sakit Fatima Parepare <i>Martinus Jimung, S.Fil., M.Kes</i>	50 - 55
Analisis Faktor yang Berhubungan dengan Kinerja Perawat pada Unit Rawat Inap Rumah Sakit Fatima Kota Parepare <i>Andreas Tenu, S.Kep. Ns., M.Kes</i>	56

HUBUNGAN PROSES KEPERAWATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP MARIA RUMAH SAKIT FATIMA PAREPARE

Pelagia¹

ABSTRAK

Tingkat kepuasan pelanggan sangat bergantung pada mutu dari suatu produk (Supranto, 2006). Produk bisa berupa barang atau jasa. Sebagai bagian integral dari pelayanan kesehatan, pelayanan keperawatan merupakan bentuk pelayanan profesional yang didasarkan pada ilmu dan kiat keperawatan, berbentuk pelayanan bio-psiko-spiritual yang komprehensif, yang ditujukan pada individu, keluarga, dan masyarakat baik yang sakit maupun yang sehat mencakup seluruh proses kehidupan manusia (Lokakarya Nasional Keperawatan, 1983).

Berdasarkan hasil uji statistik didapatkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara Proses Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Maria Rumah Sakit Fatima Parepare; hal ini dibuktikan dengan Uji *Chi square* menunjukkan tingkat kemaknaan ,039 ($p < 0,05$). Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa ada Hubungan Proses Keperawatan dengan Kepuasan Pasien.

Kata kunci: *Proses keperawatan, kepuasan pasien*

PENGANTAR

Dalam era globalisasi ini persaingan bisnis menjadi sangat tajam, baik itu di pasar domestik (Nasional) maupun di pasar internasional / global. Untuk memenangkan persaingan, perusahaan harus memberi kepuasan pada para pelanggannya. Karena kalau mereka tidak dipuaskan maka akan meninggalkan perusahaan dan menjadi pelanggan pihak pesaing.

Pelanggan atau penerima jasa, seperti pasien rumah sakit, bisa merasa tidak puas kalau kebutuhan dan harapannya tidak terpenuhi; begitu pun sebaliknya jika harapan dan kebutuhannya terpenuhi dengan baik. Mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit, sangat bergantung pada kerja tim kesehatan yang memberi pelayanan, termasuk di dalamnya tenaga perawat.

Sebagai suatu praktek profesional, pendekatan yang digunakan untuk mengatasi masalah adalah proses keperawatan. Proses keperawatan merupakan metode atau standar yang sistematis dalam memberikan pelayanan keperawatan/asuhan keperawatan, yang terdiri atas lima langkah, yaitu pengkajian, diagnosa keperawatan, perencanaan, pelaksanaan, evaluasi (Perry & Potter, 2005)

Kemampuan perawat dalam memberi asuhan keperawatan yang profesional dan bermutu dapat diukur dengan kepuasan yang dialami oleh pasien sebagai penerima asuhan keperawatan, dimana hal ini dapat diklasifikasikan dalam lima dimensi, yaitu dimensi *Tangibles* (Kenyataan), *Reliability* (kepercayaan), *Assurance* (jaminan), dan *Responsiveness* (tanggung jawab) *Empaty*

¹ Pelagia, Dosen AKPER Fatima Parepare

(Empati) (Nursalam, 2003).

Berdasarkan uraian latar belakang di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: “Hubungan Asuhan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Maria Rumah Sakit Fatima Parepare”. Alasan penulis mengangkat judul ini adalah karena Rumah Sakit (RS) Fatima Parepare telah menerapkan standar asuhan keperawatan sejak tahun 2001 dan belum pernah ada yang melakukan penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan yang diberikan.

PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang di atas, maka pertanyaan penelitian adalah apakah ada hubungan antara asuhan keperawatan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan.

TUJUAN PENELITIAN

Pertama, mendapatkan gambaran hubungan antara asuhan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Maria RS Fatima Parepare. *Kedua*, untuk mengetahui hubungan asuhan keperawatan dengan kepuasan pasien yaitu pada dimensi *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy* di ruang rawat inap Maria RS Fatima Parepare.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan desain analitik deskriptif dengan menggunakan pendekatan *Cross Sectional* yang bertujuan untuk mencari hubungan antara variabel independent asuhan keperawatan dengan variabel dependent yaitu kepuasan pasien di ruang rawat inap RS Fatima Parepare.

Penelitian dilakukan di ruang rawat inap Maria RS Fatima Parepare khususnya bagian interna, bedah, yang terdiri dari kelas III, II, I dan VIP. Penelitian ini akan diselenggarakan pada bulan Oktober 2012.

Dengan Populasi yang akan diteliti pada penelitian ini adalah semua pasien penyakit bedah dan interna yang dirawat di ruang rawat inap Maria RS Fatima Parepare, dengan jumlah pasien 30 orang. Dan untuk tenaga perawatan yang akan diobservasi adalah semua perawat yang bekerja di ruang tersebut di atas dengan jumlah 15 orang.

Dalam penelitian ini ruang yang digunakan adalah ruang rawat inap dewasa dengan pasien penyakit interna dan bedah, di ruang rawat inap Maria RS Fatima Parepare pada bulan Oktober 2012 dengan kriteria:

Instrumen yang peneliti gunakan pada penelitian ini adalah kuesioner yang dibagikan ke responden sebanyak 30 eksemplar yang dikembangkan sesuai dengan poin-poin yang akan ditanyakan pada responden dalam hal ini adalah pasien yang dirawat di ruang rawat inap Maria RS Fatima Parepare.

serta lembar observasi yang dilakukan oleh peneliti terhadap perawat.

Data yang telah dikumpul di tabulasi dalam bentuk tabel sesuai dengan variabel yang telah diukur, Setelah proses tabulasi, untuk mengetahui hubungan antarvariabel digunakan uji Chi Square dengan batasan kemaknaan $p < 0.05$.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Hasil penelitian

1) Distribusi Tingkat kepuasan Responden

Dari hasil penelitian didapat bahwa, dari 30 responden, yang puas berjumlah 27 orang (90%) sedangkan yang kurang puas berjumlah 3 orang (10%).

No	Kepuasan	Frekuensi	Prosentase
1	Puas	27	90
2	Kurang	3	10
Total		30	100

Sumber : Data primer

Analisa hubungan asuhan keperawatan dengan Kepuasan pasien

Berdasarkan hasil penelitian dapat dianalisa hubungan asuhan keperawatan terhadap Kepuasan pasien di Rumah Sakit Fatima Parepare April 2011, menunjukkan bahwa dari 30 responden, yang menyatakan asuhan keperawatan baik berjumlah 26 responden (86,7%) dimana, yang merasa puas berjumlah 25 (83,3%) responden, sedangkan yang kurang puas berjumlah 1 (3,3%) dan yang menyatakan asuhan keperawatan kurang berjumlah 4 responden (13,3%), dimana yang merasa puas dan kurang puas berjumlah masing - masing 2 responden (6,7%), Pada Uji tingkat kemaknaan dengan pembacaan Chi Square Test diperoleh nilai $p = ,039$ maka $p < 0,05$ maka ada hubungan antara asuhan keperawatan terhadap kepuasan pasien.

Table 5.5 Analisa hubungan asuhan keperawatan dengan Kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Maria Rumah Sakit Fatima Parepare Oktober 2011

Asuhan Keperawatan	Kepuasan				Jumlah	
	Puas		Kurang Puas		n	%
	n	%	n	%		
Baik	25	83,3	1	3,3	26	86,7
Kurang	2	6,7	2	6,7	4	13,3
TOTAL	27	90	3	10	30	100
Uji Chi Square	df = 1				p = ,039	

Sumber : Data primer

PEMBAHASAN

Asuhan keperawatan dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Maria Rumah Sakit Fatima Parepare Oktober 2011

Hasil penelitian di Rumah Sakit Fatima Parepare, pada April 2011 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan responden adalah sebagian besar puas, Asuhan keperawatan sebagian besar dilaksanakan dengan baik meskipun masih ada kekurangan dalam beberapa hal.

Puas adalah merasa sangat lega karena terpenuhinya keinginan, merasa sangat kenyang dan senang karena terpenuhinya hasrat. Kepuasan adalah perihal yang bersifat puas, kesenangan, keleluasaan, kelegaan (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 630). Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkan (Imbalo S. Pohan, 2001). Kepuasan pasien dapat juga dikatakan sebagai suatu situasi dimana pasien dan keluarga menganggap bahwa biaya yang dikeluarkan sesuai dengan kualitas yang diterima dan tingkat kemajuan kondisi kesehatan yang dialaminya (Nurachman, 2001).

Jadi tingkat kepuasan pasien merupakan fungsi pembeda antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila harapan pasien sama atau terpenuhi dengan kriteria yang dirasakan maka pasien akan puas, dan bila kinerja melebihi harapan dari pasien maka pasien akan merasa sangat puas (Imbalo S Pohan, 2003).

Berdasarkan pengamatan dan asumsi peneliti bahwa hampir sebagian besar petugas melaksanakan asuhan keperawatan dengan baik dan benar; hal ini akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di Ruang Rawat Inap Maria Rumah Sakit Fatima Parepare Oktober 2011, dan jumlah kunjungan yang mungkin akan terus meningkat setiap tahunnya. Berdasarkan lima dimensi kepuasan yaitu (*Tangiabels, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty*) sebagian besar dimensi kepuasan mendapat prosentase kepuasan yang tinggi yaitu (4 dimensi kepuasan), sedangkan hanya satu dimensi kepuasan yang prosentase kepuasannya kurang yaitu dimensi *emphaty*.

Dimensi *emphaty*, umumnya dipersepsi kurang penting dibandingkan dengan dimensi *responsiveness* dan *reliability* di mata kebanyakan pelanggan. Studi yang dilakukan Frontier selama beberapa tahun terakhir untuk berbagai industri, mengkonfirmasi hal ini. Akan tetapi untuk pelanggan "the Haves" dimensi ini bisa menjadi dimensi yang paling penting (Irawan, 2002). Hal ini sesuai dengan teori perkembangan kebutuhan manusia menurut "Maslow". Setelah kebutuhan fisik, sosial dan keamanan terpenuhi, manusia mengejar kebutuhan ego dan aktualisasi diri. Dua kebutuhan terakhir dari teori Maslow inilah yang banyak berhubungan dengan dimensi empati. Dimensi ini meliputi kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan keinginan untuk memahami kebutuhan para pelanggan. Penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan merupakan respon dari stimulus yang diterima pada awal pengantaran jasa sampai akhir penerimaan jasa tersebut.

Mutu adalah faktor keputusan mendasar dari pelanggan. Mutu adalah penentuan pelanggan, bukan ketetapan insinyur, pasar atau ketetapan manajemen. Mutu berdasarkan atas pengalaman nyata pelanggan terhadap produk dan jasa pelayanan yang dalam penggunaan akan bertemu dengan harapan pelanggannya. (Wijono, 2000).

Mutu pelayanan kesehatan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan, yang di satu pihak dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, serta di pihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan profesi yang telah ditetapkan (Azwar, 1996).

Mutu asuhan keperawatan adalah aplikasi pengetahuan ilmu keperawatan yang tepat bagi perawatan pasien sambil menyeimbangkan resiko-resiko yang mungkin terjadi pada setiap intervensi keperawatan dan keuntungan yang diharapkan. (Donabedian, 1980, Gillies, 1996).

Ada tiga komponen dimana mutu asuhan keperawatan dapat dievaluasi: struktur, proses, dan *outcome* (hasil) (Gillies, 1996). Struktur meliputi sarana fisik, perlengkapan dan peralatan, organisasi dan manajemen, keuangan sumber daya manusia, serta sumber daya yang lain dimana asuhan keperawatan itu dilaksanakan. Proses meliputi langkah-langkah proses keperawatan itu sendiri: Pengkajian, perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi, serta seluruh subsistem di dalam proses keperawatan, seperti riwayat kesehatan, pemeriksaan fisik, dignosa keperawatan, tujuan asuhan keperawatan, pendokumentasian, pelaksanaan perawatan dan evaluasi dari hasil sesuai kondisi pasien. *Outcome* atau hasil merupakan perubahan pada status kesehatan pasien sebagai akibat dari intervensi keperawatan yang telah dilakukan. Perubahan tersebut meliputi perubahan pada tanda dan gejala, pengetahuan dan sikap pasien, serta kepuasan pasien atas kondisi yang dialami.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian di atas dapat dirumuskan kesimpulan bahwa ada hubungan antara asuhan keperawatan dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Maria Rumah Sakit Fatima Parepare Oktober 2011

Dalam meningkatkan proses keperawatan perlu memperhatikan beberapa saran berikut:

1. Disarankan Bagi perawat di bagian interna, bedah, yang terdiri dari kelas III, II, I dan VIP untuk ditingkatkannya pelaksanaan asuhan keperawatan terhadap pasien sehingga terciptanya kepuasan pasien.
2. Disarankan Bagi peneliti berikutnya dapat melakukan studi yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor lain yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan.
3. Disarankan bagi pihak-pihak yang berkompeten antara lain adalah rumah sakit Fatima Parepare, Dinas Kesehatan Kota Parepare, Propinsi Sulawesi Selatan untuk selalu membuat gebrakan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan pada pasien seperti pelatihan atau *lab skill* asuhan keperawatan untuk meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustinus Wilson (2006), Analisa Kepuasan Pengunjung Rumah Sakit Medika Permata Hijau, Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis IPB-Welcome/IPB, 21/06.2009
- Aan Dempsey, D. Dempsey (2002), Riset Keperawatan, Buku Ajardan Latihan, Jakarta: EGC
- Bordan (1996), Asuhan Keperawatan Bermutu di Rumah Sakit, Blogspot Com, <http://google.Com>, 11 Maret 2007

- Brink, Wood (1998), Langkah asar Dalam Perencanaan Riset Keperawatan dari Perencanaan Keperawatan sampai Proposal, Jakarta: EGC.
- Fajar (2009), Luna Maya Korban Malpraktik, 5 Juli 2009, Hal 24
- _____ (2009), Hilangkan Kegelisahan Pasien Lewat Pake All In One, 6 Mei 2009 (Hal. 1)
- Gillis, (1996), Manajemen Keperawatan Suatu Pendekatan system. Philadelphia: Suanders Company.
- Perry & Potter (2005), Buku Ajar Fundamental Keperawatan, Penerbit Buku Kedokteran, Jakarta: EGC.
- Hidayat (2003), Pengantar Konsep Dasar Keperawatan, Jakarta: Salemba Medika.
- _____ (2007), Riset Keperawatan dan Tehnik Penulisan Ilmiah, Jakarta: Salemba Medika.
- Irawan (2002) Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan, Jakarta: Eleks Media Komputindo.
- Muninjaya (2003), Langkah-langkah Praktis Penyusunan Propossal dan Puplikasi Ilmiah, Jakarta: EGC.
- Nnasution (2005), Manajemen Mutu Terpadu, Jakarta: Graha Indonesia.
- Nursalam (2007), Manajemen Keperawatan, Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional, Jakarta: Salemba Medika.
- _____ (2008), Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan, Pedoman Tesis, Skripsi, dan Instrumen Penelitian Keperawatan, Jakarta: Salemba Medika.
- Soeroso (2003), Manajemen Sumber Daya Manusia di Rumah sakit, Suatu Pendekatan Sistem.
- Suparyanto (2006), Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar, Jakarta: Rineka Cipta.
- Swanburg (2000), Pengantar Kepemimpinan dan Manajemen Keperawatan untuk Perawat Klinis, Jakarta: Harwarindo.
- Widayat (2009), *Beeing Agreat and Sustainable Hospital*, Jakarta: Gramedia.