

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PADA KLIEN STROKE DI RSUD WATES

Arif Nurcahyono¹, Sri Arini², Khristina Dias¹

¹ Stikes Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

² Poltekkes Kemenkes Yogyakarta

ABSTRACT

Background: Nursing care is an integral part of medical services which plays a big role towards a nursing quality of a hospital. If they are fulfilled, clients' satisfaction will be achieved.

Objective: To find out the correlation between nursing care quality and level of satisfaction of clients with stroke in RSUD Wates.

Method: This research is descriptive analytical research with cross sectional design. Thirty (30) samples were taken using accidental sampling technique. Data were taken using questionnaire and analyzed using *Kendall Tau* test.

Result: Fifty percent (50%) of the respondents of nursing care. Seventy percent (70%) of them felt satisfied with nursing care given by RSUD Wates. Based on the result of the *Kendall Tau* statistical test, it was found that the correlation coefficient is 0.408 with significance 0.016 (< 0.05).

Conclusion: There is correlation between nursing care quality and level of satisfaction of clients with stroke in RSUD Wates. It is expected that nurses in RSUD Wates improve the nursing care quality in RSUD Wates so that clients' satisfaction is achieved and fulfilled.

Keywords: Nursing Care Quality, Satisfaction, Clients with Stroke

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan tempat menyelenggarakan upaya kesehatan yaitu melakukan setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan dengan tujuan mewujudkan derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat.¹ Rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat.² Mutu pelayanan rumah sakit sangat menentukan untuk memenangkan persaingan dalam memenuhi kebutuhan pasien.³ Peningkatan mutu rumah sakit harus ditingkatkan sesuai dengan perkembangan kebutuhan dan tuntutan masyarakat, disertai

peningkatan efisiensi dan produktivitas di bidang manajemen, sesuai dengan standar pelayanan minimal rumah sakit, standart profesi, dan standar operasional prosedur. Tingginya kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan tercapai bila terpenuhinya kebutuhan pasien atau keluarga terhadap pelayanan yang diharapkan.⁴ Mutu pelayanan keperawatan sangat dibutuhkan oleh klien yang mengalami keterbatasan, salah satunya adalah pasien stroke. Pelayanan yang sepenuhnya dibutuhkan oleh pasien stroke agar kebutuhan dan perawatan sehari-harinya terpenuhi.⁵ Pelayanan stroke yang terorganisasi dalam unit stroke akan menurunkan angka kematian dan angka

kecacatan, serta memperbaiki status fungsional pasien stroke.⁶

Sebagian besar pasien dengan diagnosa stroke mempunyai keluhan kelemahan anggota gerak sebagian sehingga akan mengakibatkan hambatan mobilitas fisik dan defisit perawatan diri. Sehingga pasien stroke akan mengalami tirah baring dan ketergantungan dalam setiap aktivitas dan dalam pemenuhan kebutuhan sehari-hari, seperti makan, mandi, berpakaian, dan BAB/BAK. Oleh karena itu, pasien stroke harus mendapat perhatian khusus dari perawat.⁵

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Wates berakreditasi tipe B. merupakan salah satu instansi daerah yang bergerak pada pelayanan kesehatan terutama di daerah Wates. Dalam melaksanakan usaha pelayanan kesehatan RSUD Wates berusaha menempatkan kualitas pelayanan sebagai suatu hal yang penting dan utama.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan peneliti pada tanggal 5 Februari 2014 diperoleh data dalam enam bulan terakhir jumlah pasien masuk di ruang Wijaya Kusuma sebanyak 498 orang dan pasien keluar sebanyak 494 orang.

Berdasarkan uraian diatas, rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pada klien stroke di RSUD Wates. Tujuan penelitian yaitu mengetahui hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pada

klien stroke.

BAHAN DAN CARA PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan bersifat deskriptif analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah semua klien stroke yang dirawat di ruang Wijaya Kusuma RSUD Wates, yaitu sebanyak 32 orang. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *accidental sampling* dengan kriteria inklusi yaitu keluarga dari pasien stroke (orangtua, anak, cucu, suami/istri yang menunggui pasien dengan usia diatas 17 tahun) yang menjalani rawat inap di Ruang Wijaya Kusuma minimal tiga hari masa perawatan, keluarga menunggui pasien stroke di rumah sakit minimal selama tiga hari, keluarga pasien stroke yang tinggal satu rumah, dan bersedia menjadi responden. Kriteria eksklusi yaitu keluarga pasien yang hanya menjenguk pasien stroke.⁷ Jumlah sampel sebanyak 30 orang. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Mutu pelayanan keperawatan dikatakan tinggi jika skor 76-100%, sedang 56-75% dan rendah 55%, sedangkantingkat kepuasan pasien dikategorikan puas jika skor 50% dan tidak puas < 50%. Analisis data yang digunakan adalah analisis univariat dan analisis bivariat menggunakan uji *Kendall Tau*.⁸

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Univariat

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan data karakteristik responden sebagai berikut:

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden di RSUD Wates tahun 2014

Karakteristik	Frekuensi	%
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	16	53,3
Perempuan	14	46,7
Umur		
<30	5	16,7
30-40	12	40,0
>40	13	43,3
Pendidikan		
Tidak Sekolah	2	6,67
SD	6	20,0
SLTP	8	26,67
SLTA	12	40,0
PT	2	6,67
Pekerjaan		
PNS/TNI/POLRI	2	6,67
Pensiunan	2	6,67
Swasta	3	10,0
Wiraswasta	8	26,67
Petani/Buruh	9	30,0
Ibu RT	6	20,0
Lama Dirawat		
3-5 hari	26	86,7
6-8 hari	3	10,0
>8 hari	1	3,3
Total	30	100

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa sebagian besar responden berumur >40 tahun yaitu 13 responden (43,3%). Jenis kelamin responden sebagian besar adalah laki-laki yaitu 16 responden (53,3%). Sebagian besar responden berpendidikan SLTA yaitu 12 responden (40%). Pekerjaan responden sebagian besar adalah petani/buruh yaitu 9 responden (30%). Pasien sebagian besar telah menjalani rawat inap selama 3-5 hari yaitu 26 responden (86,7%).

Hasil penelitian terhadap mutu pelayanan keperawatan yang diberikan kepada klien stroke di di RSUD Wates disajikan pada tabel berikut:

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Keperawatan yang Diberikan Kepada Klien Stroke di RSUD Wates tahun 2014

Mutu pelayanan keperawatan	Frekuensi	(%)
Tinggi	15	50,0
Sedang	11	36,7
Rendah	4	13,3
Jumlah	30	100

Berdasarkan tabel 2 mutu pelayanan keperawatan yang diberikan kepada klien stroke di RSUD Wates menunjukkan bahwa sebagian besar adalah kategori tinggi yaitu 50%, sedangkan mutu pelayanan keperawatan yang paling sedikit adalah kategori rendah yaitu 13,3%. Hasil penelitian terhadap tingkat kepuasan klien stroke di RSUD Wates disajikan pada tabel berikut:

Tabel 3 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Klien Stroke di RSUD Wates tahun 2014

Tingkat kepuasan klien	Frekuensi	Prosentase
(%) Puas	21	70
Tidak puas	9	30
Jumlah	30	100

Berdasarkan tabel 3 tingkat kepuasan klien stroke di RSUD Wates menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan RSUD Wates yaitu 21 responden (70%).

Analisis Bivariat

Tabulasi silang dan hasil uji statistik hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pada klien stroke di RSUD Wates disajikan pada tabel berikut

Tabel 4 Tabulasi Silang dan Uji Kendall tau Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pada Klien Stroke di RSUD Wates tahun 2014

Mutu Pelayanan Keperawatan	Kepuasan				Total		p-value
	Puas		Tidak Puas		F	%	
	F	%	F	%	F	%	
Tinggi	13	43,3	2	6,7	15	50,0	0,408 0,016
Sedang	7	23,3	4	13,3	11	36,7	
Rendah	1	3,3	3	10,0	4	13,3	
Total	21	70,0	9	30,0	30	100	

Berdasarkan tabel 4 tabulasi silang dan uji *Kendall Tau* hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pada klien stroke di RSUD Wates menunjukkan bahwa responden yang memperoleh mutu pelayanan keperawatan kategori tinggi sebagian besar puas terhadap mutu pelayanan keperawatan di RSUD Wates yaitu 13 responden (43,3%) dari total yang memperoleh mutu pelayanan keperawatan kategori tinggi sebanyak 15 responden (50%).

Hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pada klien stroke di RSUD Wates dilakukan dengan uji *Kendall Tau*. Hasil perhitungan statistik uji *Kendall tau* diperoleh nilai koefisien *Kendall Tau* sebesar 0,408 dengan *p-value* sebesar 0,016 ($< 0,05$). Berdasarkan hasil analisis nilai koefisien korelasi diperoleh nilai sebesar 0,408. Angka hasil pengujian tersebut kemudian

dibandingkan dengan tabel pedoman interpretasi koefisien korelasi. Nilai (0,408) terdapat diantara 0,400-0,599 sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pada klien stroke di RSUD Wates dengan tingkat hubungan sedang.

Hasil tabulasi silang menunjukkan klien yang memperoleh mutu pelayanan keperawatan kategori tinggi sebagian besar puas terhadap pelayanan keperawatan di RSUD Wates (43,3%). Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan Agustina (2009) dengan nilai $=0,000$ ($<0,05$) yang menunjukkan terdapat hubungan antara pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien peserta askes rawat inap di Rumah sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Pasien akan merasa sangat puas jika pelayanan keperawatan yang diterima pasien melebihi harapannya, pasien akan merasa puas jika asuhan keperawatan yang diterima pasien sama dengan harapannya, dan pasien akan merasa tidak puas jika asuhan keperawatan yang diterima pasien lebih jelek dari harapannya (Muninjaya, 2011).

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori Walter & White (2007) bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor yang memengaruhi kepuasan pasien. Setiap pasien berkeinginan untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik. Adanya pelayanan yang berkualitas akan membuat pasien

merasa senang.

KESIMPULAN

Karakteristik klien stroke di RSUD Wates yaitu sebagian besar berumur >40 tahun, berjenis kelamin laki-laki, berpendidikan SLTA, dan bekerja sebagai petani/buruh.

Mutu pelayanan keperawatan yang diberikan kepada klien stroke di RSUD Wates sebagian besar adalah kategori tinggi.

Sebagian besar klien stroke puas terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan RSUD Wates.

Berdasarkan uji hipotesis menunjukkan bahwa ada hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pada klien stroke di RSUD Wates, dengan taraf signifikansi 0,016 ($< 0,05$) dengan kekuatan hubungan masuk kategori sedang.

Perawat diharapkan dapat mempertahankan mutu pelayanan keperawatan di RSUD Wates dengan memberikan pelayanan sesuai kebutuhan klien, memberikan perhatian dalam memberikan pelayanan, berkomunikasi dengan baik serta mempertahankan kenyamanan ruangan sehingga kepuasan pasien dapat tercapai.

KEPUSTAKAAN

1. Siregar, C.J.P. (2004). *Farmasi Rumah Sakit Teori dan Penerapan*. Cetakan I. Jakarta: EGC.
2. Sari, I.D. (2009). *Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan*. Yogyakarta: Mitra Cendikia.
3. Pohan, I. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
4. Depkes RI, (2008). *Pedoman Indikator Mutu Pelayanan Klinik di Sarana Kesehatan*. Jakarta: Ditjen BPM Depkes RI.
5. Muttaqin, A. (2008). *Pengantar Asuhan Keperawatan Klien Dengan Gangguan Sistem Persarafan*. Jakarta: Salemba Medika.
6. Azwar, A. (2009). *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan
7. Notoatmodjo, S. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
8. Sugiyono.(2007)*Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: CV Alfabeta.
9. Muninjaya, G.(2011). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta:EGC.
10. Agustina. (2009). *Hubungan Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Askes Rawat Inap Di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta*. Skripsi. Fakultas Kedokteran Universitas Gajah Mada.
11. Walters. D and White R.R. (2007). *Retail Marketing Management*. New York: Me. Millon Press.