

**GAMBARAN KEPUASAN KELUARGA PASIEN TENTANG MUTU
PELAYANAN KEPERAWATAN DI RUANG ICU
RSIA STELLA MARIS MEDAN**

Oleh:

Ester Mei Frida ¹⁾

Pretty L. Tampubolon ²⁾

Lastiur Apriani Sinaga ³⁾

Universitas Darma Agung, Medan ^{1,2,3)}

E-mail:

estergirsang11051975@gmail.com ¹⁾

tampubolon4907@gmail.com ²⁾

sinagaapriani04@gmail.com ³⁾

ABSTRACT

There are several indicators in providing an assessment of the success of health services in a hospital, one of which is by looking at the value of the level of satisfaction provided by patients and families. As a party who receives health services, the level of satisfaction experienced by both patients and families can be used as an assessment of the good and bad services of a hospital. This can be a benchmark for service improvement. If the patient and family express satisfaction with the services provided by the hospital, then the hospital service can be said to be good, and vice versa. This study aims at finding out how the level of satisfaction experienced by the patient's family with the quality of nursing services in the ICU RSIA Stella Maris Medan in 2020. This type of research is descriptive. The population in this study was the entire family of patients in the ICU RSIA Stella Maris Medan, on average, each month amounted to 30 people. The sample in this study was 30 people, using total sampling technique. Data collection was carried out by accidental sampling technique. The results of the study found that the majority of patients' families were satisfied with the nursing services provided, as many as 26 people with a percentage of 86.7%. It is suggested to the nurses in the ICU Room of RSIA Stella Maris Medan to maintain the quality of nursing services and even further improve their services. Hospitals are expected to be able to pay attention to any things that affect quality, both things that need to be maintained and things that must be improved so that in providing services remain professional.

Keywords: *Quality, Nursing Service, Satisfaction, Family.*

ABSTRAK

Ada beberapa indikator dalam memberikan penilaian terhadap keberhasilan pelayanan kesehatan di suatu rumah sakit, salah satunya yaitu dengan melihat nilai tingkat kepuasan yang diberikan oleh pasien maupun keluarga. Sebagai pihak yang menerima jasa pelayanan kesehatan tingkat kepuasan yang dialami baik oleh pasien maupun keluarga dapat dijadikan penilaian terhadap baik buruknya pelayanan dari suatu rumah sakit. Hal tersebut dapat menjadi tolak ukur bagi perbaikan pelayanan. Apabila pasien dan keluarga mengungkapkan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan rumah sakit, maka pelayanan rumah sakit tersebut dapat dikatakan baik, demikian juga sebaliknya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimanakah tingkat kepuasan yang dialami keluarga pasien terhadap kualitas pelayanan keperawatan di ruang ICU RSIA Stella Maris Medan

tahun 2020. Jenis penelitian ini adalah *deskriptif*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh keluarga pasien di ruangan ICU RSIA Stella Maris Medan rata-rata setiap bulannya berjumlah 30 orang. Sampel dalam penelitian sebanyak 30 orang, dengan menggunakan teknik *total sampling*. Pengumpulan data dengan teknik *accidental sampling*. Hasil penelitian ditemukan bahwa keluarga pasien mayoritas merasa puas terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan yaitu sebanyak 26 orang dengan persentase 86.7%. Disarankan kepada perawat di Ruang ICU RSIA Stella Maris Medan agar mempertahankan kualitas dari pelayanan keperawatan dan bahkan lebih meningkatkan pelayanannya. Kepada pihak Rumah Sakit diharapkan dapat memperhatikan hal-hal apa saja yang mempengaruhi mutu, baik hal yang perlu dipertahankan ataupun yang harus dilakukan perbaikan sehingga dalam memberikan pelayanan tetap profesional.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan Keperawatan, Kepuasan, Keluarga.

1. PENDAHULUAN

Barbara (2005) menyatakan bahwa rumah sakit adalah merupakan suatu organisasi yang bergerak pada bidang kesehatan dan diharapkan dapat memberikan bantuan pasien untuk mencapai kesembuhan baik fisik, psikis, maupun sosial. Pelayanan kesehatan diberikan tanpa membedakan tingkat status sosial ekonomi masyarakat (Widayat, 2009).

Pelayanan kesehatan yang diberikan bukan hanya memulihkan keadaan fisik pasien tetapi juga kondisi psikologi/emosi sehingga pasien merasa nyaman pada saat dirawat. Rumah sakit memiliki unit-unit dalam membedakan pemberian rawatan terhadap kondisi pasien, salah satunya yaitu ruangan ICU (*Intensive care Unit*).

Pasien yang dirawat pada ruangan berada dalam kondisi kritis yang membutuhkan perawatan secara *intensive*. Pada unit ini terdapat beberapa perbedaan jika dibandingkan dengan yang lainnya karena memiliki peraturan kunjungan ke pasien seperti

waktu berkunjung, jumlah pengunjung, durasi waktu berkunjung, menggunakan pakaian ganti, dan tidak diperbolehkan ada keluarga yang menjaga di dalam ruangan. Aturan-aturan yang berlaku tersebut menjadi hal yang berpengaruh terhadap faktor psikologi keluarga pasien. Sehingga dapat mengakibatkan kecemasan bahkan trauma bagi anggota keluarga. (McAdam dan Puntillo, 2009).

Pasien yang dirawat umumnya berada dalam kondisi yang mengancam jiwa, dimana terpasang alat/mesin untuk tindakan resusitasi atau alat bantu nafas. Proses pelaksanaan pelayanan di ruang ICU membutuhkan kerjasama dari tim yaitu kerjasama antara dokter, perawat dan tenaga medis lainnya.

Pasien yang dirawat merupakan pasien dalam kondisi mengancam jiwa seperti gagal nafas akut, gagal jantung, atau dalam keadaan koma lainnya yang membutuhkan alat bantuan pengamatan yang intensif.

Untuk mendapatkan hasil terapi yang optimal, diperlukan kerjasama dalam tim pelayanan kesehatan dan

diperlukan suatu pengaturan perawatan yang intensif yang melibatkan seluruh disiplin ilmu kesehatan, sehingga akan menguntungkan bagi pasien dan keluarga pasien akan merasa puas dengan pelayanan perawat.

Kotler & dkk (2003), menyatakan bahwa kepuasan merupakan perasaan senang yang dirasakan seseorang setelah membandingkan antara hasil suatu produk dengan harapannya. Salah satu yang menjadi indikator dalam keberhasilan pelayanan kesehatan, yaitu tingkat kepuasan pasien dan keluarga. Kepuasan timbul sebagai akibat dari hasil kinerja layanan kesehatan yang diperoleh dan dibandingkan dengan apa yang mereka harapkan.

Penilaian yang diberikan kepada suatu rumah sakit oleh pasien dan keluarga sebagai pihak penerima jasa, merupakan salah satu cara untuk mengetahui bagaimana kualitas dari rumah sakit tersebut. Apabila pasien dan keluarga mengungkapkan kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diberikan, maka dapat dikatakan rumah sakit tersebut sudah berkualitas demikian juga jika yang terjadi sebaliknya. Dalam memberikan penilaian terhadap kualitas suatu rumah sakit maka tingkat kepuasan pasien dapat dijadikan menjadi salah satu indikator dan merupakan tolak ukur.

Dengan demikian jika didapati adanya ketidakpuasan yang diterima oleh pasien maupun keluarga yang

mengakibatkan rasa kecewa dapat segera diketahui apa yang menjadi penyebabnya. Sehingga dapat segera melakukan koreksi dan perbaikan. Dengan dilakukannya perbaikan terhadap hasil penilaian tersebut diharapkan dapat memperbaiki mutu rumah sakit tersebut menjadi lebih baik. Ada dua faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien dan keluarga, yakni faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal diantaranya yaitu karakteristik individu, kebudayaan, sosial, dan faktor emosional. Faktor eksternal diantaranya yakni karakteristik produk, harga, pelayanan, lokasi, fasilitas, lingkungan dan suasana serta cara berkomunikasi.

Layanan keperawatan yang diberikan menjadi indikator tingkat keberhasilannya dari suatu rumah sakit sebagai pemberi layanan. Perawat harus mampu memberikan pelayanan keperawatan yang optimal sesuai standar pelayanan keperawatan yang telah ada.

Data di Indonesia berdasarkan sistem Informasi Rumah Sakit menyebutkan hanya 30% yang menyatakan puas dengan pelaksanaan komunikasi verbal perawat. Didapati 35-45% pasien merasa tidak puas pada saat melakukan komunikasi dengan dokter dan juga dengan perawat. Aspek yang mempengaruhi ketidakpuasan tersebut adalah pada saat penyampaian informasi sehingga mempengaruhi pemahaman

akan informasi yang diterima (Nurhayati, 2010). Hasil penelitian tentang kepuasan terhadap pelayanan keperawatan di ICU RSUD Cilacap menunjukkan sebagian besar responden menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh perawat, yaitu 20 orang (69,9%), responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 5 orang (17,2%), dan yang menyatakan tidak puas sebanyak 4 orang (13,8%), dan tidak ditemukan jawaban yang menyatakan sangat tidak puas akan pelayanan yang diberikan oleh perawat.

Sejumlah riset menyimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien dan keluarga sangat berkaitan dengan kualitas suatu layanan. Jika pasien dan keluarga memberikan apresiasi dan penilaian yang baik terhadap pelayanan yang diterima, maka akan terjadi kepuasan. Begitu juga jika yang terjadi sebaliknya, maka hal tersebut akan menimbulkan ketidakpuasan.

Hasil survey pendahuluan melalui wawancara terhadap 3 orang keluarga pasien dirawat di ruang ICU Rumah Sakit Stella Maris di dapatkan data bahwa 2 orang mengeluh perawat kurang tersenyum dan kurang ramah saat menerima pasien datang ataupun saat berkomunikasi. dan yang seorang mengatakan bahwa perawat sangat peduli. Berdasarkan uraian permasalahan yang diadapati diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Gambaran kepuasan

keluarga pasien tentang kualitas pelayanan keperawatan di ruang ICU Rumah Sakit Stella Maris Medan tahun 2020”.

2. METODE PELAKSANAAN

Jenis penelitian adalah survei *deskriptif* yaitu untuk mengetahui gambaran kepuasan keluarga pasien tentang kualitas pelayanan yang diberikan perawat di ruang ICU RSIA Stella Maris Medan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh keluarga pasien (orangtua) di ruangan ICU, PICU, NICU RSIA Stella Maris rata-rata setiap bulannya 30 orang.

3.3.2. Sampel

Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh populasi yang dijadikan sampel (*total sampling*) yaitu sebanyak 30 orang. Teknik pengambilan sampel yaitu dengan *accidental sampling*. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

Pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner. Analisa data dilakukan secara *deskriptif* yaitu mendeskripsikan data yang telah dikumpulkan dan disajikan ke dalam tabel-tabel distribusi frekuensi, lalu dianalisis dengan menggunakan teori dan kepustakaan yang ada dan yang berhubungan dengan penelitian.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Analisis Univariat

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Responden

Berdasarkan Karakteristik			
No	Karakteristik	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Umur			
1	25-35 tahun	21	70,0
2	36-46 tahun	7	23,3
3	47-57 tahun	2	6,7
Total		30	100,0
Pekerjaan			
1	IRT	9	30,0
2	Pegawai Swasta	10	33,3
3	PNS	6	20,0
4	Wiraswasta	5	16,7
Jumlah		30	100,0

Berdasarkan Tabel 4.1. menunjukkan bahwa responden mayoritas berusia 25-35 tahun yaitu sebanyak 21 orang (70,0%). Berdasarkan jenis pekerjaan didapati mayoritas responden bekerja sebagai Pegawai Swasta yaitu sebanyak 10 orang (33,3%).

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Gambaran Kepuasan Keluarga Pasien di Ruang ICU RSIA Stella Maris Medan

No	Tingkat Kepuasan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1.	Puas	26	86,7
2.	Cukup	4	13,7
3.	Kurang	0	0
Total		30	100,0

Berdasarkan Tabel 4.2. menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa puas yaitu sebanyak 25 orang (86%)

PEMBAHASAN

Kepuasan Keluarga Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Perawat di Ruang ICU RSIA Stella Maris Medan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan keluarga pasien tentang kualitas pelayanan keperawatan di ruang ICU RSIA Stella Maris Medan mayoritas responden sebanyak 26 orang (86,7%), menyatakan puas. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan keluarga pasien di ruang ICU RSIA Stella Maris Medan tergolong tinggi, karena keluarga pasien yang memiliki kepuasan cukup hanya 4 orang (13,3%).

Berdasarkan hasil penelitian ini bahwa ruang ICU RSIA Stella Maris Medan perlu mempertahankan dan bahkan lebih meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan saat merawat pasien sehingga tingkat kepuasan keluarga pasien yang di rawat di ruang ICU RSIA Stella Maris Medan dapat dipertahankan. Rasa puas atas pelayanan yang diterima yang pada akhirnya akan berakibat pada kunjungan pasien yang datang ke RSIA Stella Maris Medan khususnya di ruangan ICU.

Keluarga pasien yang mengatakan puas disebabkan karena

mutu dan kualitas pelayanan keperawatan di ruang ICU RSIA Stella Maris Medan yang sangat baik dan sesuai dengan apa yang di harapkan oleh keluarga pasien saat di rawat. Jika dimensi mutu pelayanan kehandalan disuatu rumah sakit baik maka akan berlanjut pada proses pelayanan berikutnya, sehingga dapat dipastikan rumah sakit akan dapat mempertahankan bahkan akan bertambahnya pelanggan atau pasiennya.

Kepuasan yang utama yang dinilai dalam penelitian ini meliputi: kebersihan diri perawat saat bekerja, kerapian penampilan, kebiasaan mengenakan kartu pengenal diri (bed nama), memberikan senyum dan salam ketika bertemu, kemampuan dalam memberikan penjelasan dan tindakan keperawatan, segera memberi penanganan terhadap pasien ketika sampai di rumah sakit, mudah ditemui dan di hubungi bila dibutuhkan.

Walaupun perawat yang bekerja di ruang ICU RSIA Stella Maris Medan memiliki karakteristik yang berbeda-beda namun cara kerjanya sesuai dengan standar yang ada di ruang ICU RSIA Stella Maris Medan sehingga terdapat keseragaman.

Semakin bermutu pelayanan keperawatan, maka semakin tinggi pula kepuasan yang dimiliki keluarga pasien. Kepuasan tersebut sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata pasien (Sondakh,

Jenny J.S, 2013). Kualitas pelayanan keperawatan adalah yang merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan keperawatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien/keluarga dan tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik serta standar pelayanan profesi yang telah ditetapkan.

Kepuasan pasien dan keluarga adalah indikator pertama dari standar suatu rumah sakit dan merupakan suatu ukuran mutu pelayanan. Hal ini berdampak terhadap jumlah kunjungan di rumah sakit. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Mardiah (2007) tentang kepuasan keluarga pasien yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Sigli didapatkan hasil keluarga pasien puas terhadap mutu pelayanan keperawatan. Distribusi kepuasan keluarga pasien rawat inap sebesar 53,2% menyatakan keluarga pasien puas, sedangkan 46,8% keluarga pasien tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh perawat.

4. SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Setelah dilakukan penelitian tentang gambaran kepuasan keluarga pasien tentang kualitas pelayanan keperawatan di Ruang ICU RSIA Stella Maris Medan, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan keluarga pasien tentang kualitas pelayanan keperawatan di Ruang ICU RSIA Stella Maris

Medan mayoritas menyatakan puas sebanyak 26 orang (86,7%).

Saran

Bagi Perawat

Agar mempertahankan bahkan lebih meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan pasien sehingga keluarga dan pasien tetap merasa puas atas pelayanan yang diberikan.

Bagi Rumah Sakit

Diharapkan tetap mempertahankan bahkan lebih meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan sehingga pelayanan keperawatan tetap profesional.

Bagi Keluarga

Agar dapat mematuhi peraturan yang di terapkan oleh pihak rumah sakit.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Barbara J., Gruendemann, Fernsebner, Billie. (2005). *Buku Ajar Keperawatan Perioperatif*, Volume 2. EGC. Jakarta.
- Kotler, Philip and Keller, Kevin Lane. 2003. *Marketing Management*. 12ed., Person Education, Inc. New Jersey
- Mardiah, (2007). Pengaruh Persepsi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Klien dan Dampaknya Pada *Pengaruh Persepsi Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Klien* Tugas Akhir. Fakultas Kedokteran USU, Medan.
- McAdam, J.L., & Puntilo, K. (2009). *Symptoms Experienced by Family Members of Patients in Intensive Care Unit*. <http://www.ajconline.org>.
- Notoatmodjo, S. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Nurhayati Nunung, 2015, *Patient Centered Care* <http://perawatnunung.blogspot.com/2015/04/patient-centeredcare.html>
- Sondakh, Jenny J.S, 2013, *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*, Salemba Medika, Jakarta.
- Widayat R .2009. *Hospital Organitation*. Yogyakarta: Andi Offset.