

HUBUNGAN FAKTOR-FAKTOR DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT PERMATA BUNDA, PURWODADI

Edi Wibowo Suwandi^{a*}, Rusnoto^b, Yulisetyaningrum^c Setiyani Widaristuti^d

^{abcd} Program Studi S1 Keperawatan. Universitas Muhammadiyah Kudus.

Jalan Ganesha No.1 Kudus. Indoensia.

Email: ediwibowo@umkudus.ac.id

Abstrak

Kualitas organisasi kesehatan masyarakat atau rumah sakit sangat tergantung pada pemilik, kemampuan para pekerja memuaskan klien, efektivitas organisasi, iklim kompetitif dan fleksibel. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan faktor-faktor dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RS Permata Bunda, Purwodadi. Metode Penelitian ini adalah korelasional dengan pendekatan *cross-sectional*. Populasi pasien rawat inap pada bulan Januari 2019 sebanyak 303 orang. Populasi perawat pada bulan Pebruari 2019 sebanyak 144 orang. Sampel pasien menggunakan simple random sebanyak 99 responden. Sampel perawat menggunakan purposive sampel sama dengan jumlah total responden. Kriteria sampel pasien: (a) inklusi: tingkat pendidikan minimal SMP, usia 21-55 tahun, rawat inap minimal 3 hari di RS Permata Bunda, penilaian kepuasan saat pasien akan pulang. (b) Kriteria eksklusi: pasien ketergantungan penuh, penurunan kesadaran, APS. Kriteria inklusi sampel perawat: bekerja minimal 1 tahun di RS Permata Bunda, dalam keadaan sehat dan aktif. Pengambilan data menggunakan list data perawat dan lembar kuesioner untuk kepuasan pasien. Analisa data menggunakan *chi square* dengan tingkat kepercayaan 95%, *p value* 0,05. Hasil penelitian didapatkan terdapat hubungan antara ketersediaan tenaga keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap, *p value* χ^2 0,000 < 0,05. Terdapat hubungan antara tingkat pendidikan perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap, *p value* χ^2 0,000 < 0,05. Terdapat hubungan antara pelatihan manajemen dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap, *p value* χ^2 0,000 < 0,05. Kesimpulan, ada hubungan antara faktor-faktor ke dengan kepuasan pasien di RS Permata Bunda, Purwodadi

Kata Kunci: Faktor – faktor, kepuasan, pasien rawat inap

Abstract

Background: The quality of public health organizations or hospitals are very dependent on the owner, the ability of workers to satisfy clients, organizational effectiveness, competitive climate and flexibility. Objective: To determine the relationship of factors with the level of satisfaction of inpatients in Permata Bunda Hospital, Purwodadi-Grobogan. Research Methods: Correlational with cross-sectional approach. The population of inpatients in January 2019 was 303 people. Nurse population in February 2019 was 144 people. Samples of patients used simple random as many as 99 respondents. The nurse sample uses a total sample equal to the total number of respondents. Patient sample criteria: (a) inclusion: minimum education level of junior high school, age 21-55 years, hospitalization for at least 3 days at Permata Bunda Hospital, satisfaction assessment when the patient will go home. (b) Exclusion criteria: high care patients, decreased consciousness, discharge against medical advice-DAMA. Criteria for inclusion of nurse samples: work at least 1 year at Permata Bunda Hospital, healthy and active condition. Retrieval of data using a nurse data list and questionnaire sheet for patient satisfaction. Data analysis using chi square with a confidence level of 95%, p value 0.05. Results: (1) There is a relationship between the availability of nursing staff and the level of satisfaction of inpatients, p value χ^2 0,000 < 0.05. (2) There is a relationship between the level of education of nurses and the level of satisfaction of inpatients, p value χ^2 0,000 < 0.05. (3) There is a relationship between management training and inpatient satisfaction levels. p value of χ^2 0,000 < 0.05. Conclusion: There are relationships these factors with patient satisfaction at Permata Bunda Hospital, Purwodadi-Grobogan.

Keywords: Patient Satisfaction

I. PENDAHULUAN

Era persaingan rumah sakit saat ini telah memasuki tahapan yang tajam dan ketat. Setiap Rumah Sakit berkompesi dalam memberikan pelayanan yang memuaskan untuk klien. Kepuasan klien teruji oleh waktu. Klien untuk selalu kembali menggunakan pelayanan kesehatan yang sama. Harapan dan kebutuhan klien dapat terpenuhi tanpa jarak. Rumah sakit mampu meningkatkan kualitas, kenyamanan klien dan memberikan kemudahan layanan kesehatan (Yuliani dkk, 2018).

Salah satu strategi pelayanan prima di rumah sakit adalah melakukan pendekatan mutu secara paripurna yang berorientasi pada kepuasan pasien, supaya rumah sakit tetap eksis, ditengah pertumbuhan industri pelayanan kesehatan yang semakin kompetitif. Salah satu Upaya rumah sakit untuk tetap bertahan dan berkembang adalah dengan meningkatkan pelayanan yang terbaik kepada pasien. Karena pasien merupakan sumber pendapatan yang diperoleh oleh rumah sakit, baik secara langsung (*out of pocket*) maupun secara tidak langsung melalui asuransi kesehatan (Anjaryani, 2009).

Penelitian Aiken dkk (2017), yang dilakukan di 12 negara Eropa dan Amerika Serikat memperlihatkan bahwa dampak pengurangan rasio tenaga perawat terhadap pasien berhubungan dengan kualitas perawatan dan kepuasan pasien dengan p value $< 0,001$. Pengurangan rasio juga berdampak terhadap beban kerja perawat. Zhu dkk dalam penelitiannya menyampaikan (2012), bahwa hubungan antara tenaga keperawatan di Rumah Sakit memberikan efek positif terhadap kepuasan pasien. Lehwaldt (2017), juga menyatakan bahwa ratio kecukupan perawat-pasien akan mendorong tim jauh memberi manfaat sehingga meningkatkan kepuasan pasien. Penelitian Jarrar dkk (2015), menyatakan bahwa ketersediaan tenaga keperawatan yang memadai sesuai dengan kelas rumah sakit akan meningkatkan kualitas pelayanan dan keamanan pasien secara signifikan dengan nilai p value $< 0,05$.

Menurut Aiken dkk (2017), tingkat kepuasan pemberian asuhan keperawatan pada perawat RN lebih tinggi bila dibandingkan yang non RN. Tingkat kepuasan pada perawat RN meliputi kompetensi: manajemen nyeri, prosedur dan treatment, discharge planning, pemberian obat tepat waktu, perencanaan perawatan, alih baring, oral hygiene, dokumentasi keperawatan yang adekuat, surveilan pasien adekuat, perkembangan rencana asuhan keperawatan, penkes pasien dan keluarga, membangun komunikasi nyaman dengan pasien. Tingkat pendidikan RN dan non RN berkaitan dengan kepuasan pasien dengan indikator tanpa adanya komplain menunjukkan pengaruh yang kuat dengan p value $< 0,001$.

Menurut penelitian Hafid (2014), rumah sakit harus sering melaksanakan pelatihan supaya perawat lebih terampil dan teliti dalam memberikan Asuhan Keperawatan sehingga terwujud kinerja perawat yang optimal dalam pelayanan keperawatan. Diharapkan Rumah Sakit dapat meningkatkan kinerja perawat secara rutin melaksanakan pelatihan, tidak hanya pelatihan gawat darurat tetapi dalam berbagai bidang yang lain dalam pelayanan keperawatan seperti keramahan, cara berpenampilan/ kerapian dan senyum. Supaya kita dapat menciptakan perawat yang handal dan profesional dalam melakukan segala pelayanan keperawatan. Hasil penelitian Hafid (2014), menggambarkan adanya hubungan antara kinerja perawat terhadap tingkat kepuasan pasien dengan p value $0,008 < 0,05$.

Rahman dkk (2014), juga menyatakan bahwa program pelatihan yang terstruktur di rumah sakit mampu meningkatkan ketrampilan profesional petugas kesehatan. Terutama untuk perawat baru agar memahami prosedur, peran dan tanggung jawabnya sehingga kualitas pelayanan tercapai. Program pelatihan mempunyai hubungan dengan tingkat kepuasan pasien.

Tujuan dalam penelitian ini adalah Hubungan keter sediaan tenaga keperawatan, tingkat pendidikan dan pelatihan manajemen

keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RS Permata Bunda, Purwodadi

II. LANDASAN TEORI

A. Kepuasan Pelanggan (pasien)

Pasien adalah makhluk bio-psiko-sosio-ekonomi-budaya artinya dia memerlukan terpenuhinya kebutuhan, keinginan dan harapan dari aspek-aspek tersebut. Kepuasan akan mendatangkan pasien loyal. Mereka yang puas karena produk atau jasa yang diterima telah sesuai atau melebihi harapan klien. Kepuasan dapat terpenuhi dari kinerja atau performance mutu kualitas pelayanan kesehatan. Apabila performance lebih tinggi dari ekspektasi maka pelanggan sangat puas. (Nursalam, 2015; Muninjaya, 2018).

Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan (Nursalam, 2015): kualitas produk atau jasa, harga, kinerja, estetika, karakteristik produk, pelayanan, lokasi, fasilitas, komunikasi, susasana dan desain visual.

1. Ketersediaan Tenaga Keperawatan

Faktor ketersediaan tenaga keperawatan yang kurang terpenuhi berpengaruh negatif terhadap kepuasan pasien. Dampaknya mutu kualitas perawatan tidak akan terpenuhi. Pasien menjadi tidak puas karena pelayanan tidak dapat dilakukan dengan cepat (Jarrar dkk, 2015).

2. Pendidikan

Lehwaldt (2017), menemukan bahwa tingkat pendidikan perawat, tipe pendidikan perawat memegang peranan dalam mengelola pasien sehingga meningkatkan kepuasan pasien. Tingkat pendidikan yang sesuai bergabung dengan kemampuan manajerial yang baik memberikan hasil terbaik dalam perawatan pasien.

3. Pelatihan Manajemen Keperawatan

Pelatih karier berfungsi sebagai “fasilitator, motivator, konsultan, dan papan suara yang berhubungan dengan tujuan bisnis, interaksi orang, dan masalah manajemen diri. Perubahan perilaku sering menjadi fokus utama. Pembinaan karier memungkinkan orang lain untuk melihat perspektif baru, membuat keputusan baru, mengambil

tindakan baru, bergerak maju bertumbuh dan secara produktif dari perspektif dan pilihan yang baru terbuka ini (Marquis dan Huston, 2015).

4. Mutu Pelayanan Keperawatan

Pelayanan keperawatan sangat berhubungan erat dengan kepuasan pasien karena dari cara perawat memberikan pelayanan keperawatan akan memberikan dampak langsung terhadap pasien. Keberhasilan dalam pelayanan keperawatan sangat ditentukan oleh kinerja para perawat. Oleh karena itu, evaluasi terhadap kinerja perawat perlu dan harus selalu dilaksanakan (Kuntoro, 2010).

III. METODE PENELITIAN

Korelasional dengan pendekatan *cross-sectional*. Populasi klien rawat inap pada bulan Januari 2019 sebanyak 303 orang. Populasi perawat pada bulan Pebruari 2019 sebanyak 144 orang. Sampel pasien menggunakan simple random sebanyak 99 responden. Sampel perawat menggunakan purposive sampel sama dengan jumlah total responden. Kriteria sampel pasien: (a) inklusi: tingkat pendidikan minimal SMP, usia 21-55 tahun, rawat inap minimal 3 hari di RS Permata Bunda, penilaian kepuasan saat pasien akan pulang. (b) Kriteria eksklusi: pasien ketergantungan penuh, penurunan kesadaran, APS. Kriteria inklusi sampel perawat: bekerja minimal 1 tahun di RS Permata Bunda, dalam keadaan sehat dan aktif. Pengambilan data menggunakan list data perawat dan lembar kuesioner untuk kepuasan pasien. Analisa data ini menggunakan *chi square* dengan tingkat kepercayaan 95%, *p value* 0,05.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur Perawat

Karakteristik Umur	Frekuensi	Presentase (%)
24-35 th	52	57,8
36-47	31	34,4
>47	7	7,8
Total	90	100.0

(Data Sekunder, 2019)

Responden perawat di RS Permata Bunda berusia 24-35 tahun sebanyak 57,8% (52 orang). Umur 36-47 tahun sebanyak 34,4% (54 orang) dan > 47 tahun 7,8% (7 orang).

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Pasien

Karakteristik Pendidikan Pasien	Frekuensi	Prosentase (%)
SMP	50	55.6
SMA	28	31.1
PT	12	13.3
Total	90	100.0

(Data Sekunder, 2019)

Responden pasien di RS Permata Bunda dengan pendidikan SMP sebanyak 55,6% (50 orang), SMA sebanyak 31,1% (28 orang) dan PT 13,3% (12 orang).

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur Pasien

Karakteristik Umur Pasien	Frekuensi	Prosentase (%)
21-32 th	10	11.1
33-44 th	30	33.3
45-55 th	50	55.6
Total	90	100.0

(Data Sekunder, 2019)

Responden pasien di RS Permata Bunda berumur 45-55 th 55,66% (50 orang), 33-44 th 33,3% (30 orang) dan 21-32 th 11,1% (10 orang)

Tabel 4. Ketersediaan Tenaga Keperawatan Perawat

Ketersediaan Tenaga Keperawatan	Jumlah	Prosentase (%)
Tidak terpenuhi	80	88.9
Terpenuhi	10	11.1
Total	90	100.0

(Data Primer, 2019)

Tabel 4.7. Analisa hubungan ketersediaan tenaga perawat dengan kepuasan pasien di RS Permata Bunda

Ketersediaan Tenaga Perawat	Kepuasan Pasien			P Value
	Tidak Puas	Puas	Total	
Tidak Terpenuhi	56 (70%)	24 (30%)	80 (100%)	0,000 < 0,05
Terpenuhi	1 (10%)	9 (90%)	10 (100%)	
Total	94 (54,3%)	79 (45,7)	90 (100%)	

Analisa data menggunakan uji chi square karena ada 1 sel yang nilai expected countnya kurang dari 5, nilai terkecil adalah 3,7 (Lampiran). Berdasarkan data tabel 4.7 analisa *chi square* pada taraf kepercayaan

Ketersediaan tenaga perawat di RS Permata Bunda yang tidak terpenuhi pada pasien adalah 80 orang (88,9%) dan terpenuhi 11,1% (10 orang).

Tabel 4.5. Pendidikan Perawat

Pendidikan	Jumlah	Prosentase (%)
non ners	59	65.6
ners	31	34.4
Total	90	100.0

(Data Sekunder, 2019)

Pendidikan perawat di RS Permata Bunda non ners 65,6% (59 orang) dan ners 34,4% (31 orang).

Tabel 4.6. Pelatihan Manajemen

Pelatihan	Jumlah	Prosentase (%)
tidak ya	75	83,3
ya	15	16,7
Total	90	100.0

(Data Sekunder, 2019)

Responden perawat di RS Permata Bunda yang tidak melakukan latihan manajemen sebanyak 75 orang (83,3%) dan melakukan pelatihan manajemen sebanyak 15 orang (16,7%).

Tabel 4.6. Kepuasan Pasien,

Kepuasan	Jumlah	Prosentase (%)
tidak puas	57	63.3
puas	33	36.7
Total	90	100.0

(Data Primer, 2019)

Kepuasan klien rawat inap di RS Permata Bunda sebanyak 63,3% RS Permata Bunda (57 orang) menyatakan tidak puas dan 36,7% (33 orang) menyatakan puas.

95% dengan nilai p value 0,000 < 0,05 maka H_0 diterima. Terdapat hubungan antara ketersediaan tenaga perawat dengan kepuasan klien di RS Permata Bunda.

Tabel 4.8. Analisa hubungan antara pendidikan perawat dengan kepuasan pasien di RS Permata Bunda

Pendidikan	Kepuasan Pasien		Total	P Value
	Tidak Puas	Puas		
Non Ners	28 (47,5%)	31 (21,6%)	59 (100%)	0,000 < 0,05
Ners	29 (93,5%)	2 (6,5%)	31 (100%)	
Total	57 (63,3%)	33 (36,7%)	90 (100%)	

Analisa data menggunakan uji *chi square* karena ada tidak ada yang nilai expected countnya kurang dari 5, nilai terkecil adalah 11,37 (Lampiran). Berdasarkan data tabel 4.8 analisa *chi square* pada taraf kepercayaan

95% dengan nilai p value $0,000 < 0,05$ maka H_0 diterima. Terdapat hubungan antara Terdapat hubungan antara pendidikan perawat dengan kepuasan klien di RS Permata Bunda.

Tabel 4.9. Analisa hubungan antara pelatihan manajemen dengan kepuasan pasien di RS Permata Bunda

Pelatihan Manajemen	Kepuasan Pasien		Total	P Value
	Tidak Puas	Puas		
Tidak	55 (73,3%)	20 (26,7%)	59 (100%)	0,000 < 0,05
Ya	2 (13,3%)	13 (86,7%)	31 (100%)	
Total	57 (63,3%)	33 (36,7%)	90 (100%)	

Analisa data menggunakan uji *chi square* karena ada tidak ada yang nilai expected countnya kurang dari 5, nilai terkecil adalah 5,5 (Lampiran). Berdasarkan data tabel 4.9 analisa *chi square* pada taraf kepercayaan 95% dengan nilai p value $0,000 < 0,05$ maka H_0 diterima. Terdapat hubungan antara Terdapat hubungan antara pelatihan manajemen dengan kepuasan klien di RS Permata Bunda.

Pembahasan

Ketersediaan Tenaga Keperawatan di RS Permata Bunda

Ketersediaan tenaga perawat di RS Permata Bunda yang tidak terpenuhi pada pasien adalah 80 orang (88,9%) dan terpenuhi 11,1% (10 orang). Menurut peneliti tenaga perawat yang kurang terpenuhi akan berpengaruh terhadap beban kerja. Beban kerja yang berlebihan membuat perawat kurang cepat dalam melayani pasien. Pasien merasa waktu tunggu layanan terasa lebih lama. Hasil ini sesuai dengan temuan Mac Phee dkk (2017), bahwa ratio perawat yang memadai akan membuat beban kerjanya (workload) lebih ringan. Persepsi tentang beban kerja dan tingkat jawab berdampak langsung terhadap hasil kerja perawat dan pasien. Standar profesional keperawatan dapat dipergunakan untuk menjembatani beban kerja dan hasil kerja.

Pendidikan Perawat di RS Permata Bunda

Pendidikan perawat di RS Permata Bunda non ners 65,6% (59 orang) dan ners 34,4% (31 orang). Menurut peneliti tingkat pendidikan yang sesuai akan memberikan kemanfaatan yang adekuat bagi pasien. Perawat ners mampu melaksanakan tugas secara efisien dan memiliki kemampuan manajerial lebih baik. Temuan ini sesuai dengan pendapat Lehwaldt (2017), menemukan bahwa tingkat pendidikan perawat, tipe pendidikan perawat memegang peranan dalam mengelola pasien sehingga meningkatkan kepuasan pasien.

Pelatihan Manajemen di RS Permata Bunda

Responden perawat di RS Permata Bunda yang tidak melakukan latihan manajemen sebanyak 75 orang (83,3%) dan melakukan pelatihan manajemen sebanyak 15 orang (16,7%). Menurut peneliti pelatihan manajemen akan mampu meningkatkan efisiensi kerja perawat. Hal ini penting untuk perawat baru yang masih dalam tahap orientasi maupun perawat lama untuk terus meningkatkan pelayanan.

Hal ini sejalan dengan penelitian Garzonis dkk (2015), bahwa pelatihan atau training sangat penting dalam pelayanan kesehatan modern. Pelatihan merupakan cara meningkatkan kualitas perawatan. Secara khusus juga tersedia pelatihan sesuai dengan bidang garap masing-masing. Hasil dari pelatihan membuat para staf mampu memberikan dampak pelayanan yang lebih baik. Profesional kesehatan yang telah mengikuti

pelatihan mengalami peningkatan kemampuan komunikasi, penyampaian diagnosis dan lebih baik membuat sistem rujukan. Secara keseluruhan tingkat kemampuannya menjadi berkembang.

Kepuasan Pasien di RS Permata Bunda

Kepuasan klien rawat inap di RS Permata Bunda sebanyak 63,3% (57 orang) menyatakan tidak puas dan 36,7% (33 orang) menyatakan puas.

Menurut peneliti ketidakpuasan klien dapat disebabkan oleh faktor sumber daya keperawatan yang belum dapat memenuhi mutu layanan keperawatan. Ratio jumlah perawat yang kurang berimbang dengan pasien membuat layanan keperawatan lebih lambat dan perawat terkesan kurang tanggap. Pasien merasa bahwa perawat sangat cepat dalam berkomunikasi sehingga belum sepenuhnya memahami kondisi pasien.

Keadaan ini sejalan dengan penelitian Luan dkk (2018), pasien menganggap kinerja perawat cukup namun belum memuaskan. Kondisi ini kemungkinan karena klien mengatakan bahwa perawat jarang ke ruangan klien, ke klien hanya rutinitas saja pada saat tindakan keperawatan, kurang lama berinteraksi dengan pasien, misalnya pada saat pengukuran tekanan darah perawat kurang memberikan senyuman, pada saat mengganti infus dan alat, perawat jarang melakukan komunikasi kepada klien saat mengawali dan mengakhiri kegiatan, bahkan rasa empati dan sayang jarang sekali ditunjukkan oleh perawat terhadap kliennya

Hubungan Ketersediaan Tenaga Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di RS Permata Bunda

Berdasarkan hasil penelitian terdapat korelasi antara ketersediaan tenaga perawat dengan kepuasan pasien di RS Permata Bunda dengan analisa chi square pada taraf kepercayaan 95%. Nilai p value $0,000 < 0,05$ maka H_0 diterima.

Menurut peneliti hubungan tersebut sangat bermakna karena ketersediaan perawat dari sisi pasien terasa kurang terpenuhi. Hal ini karena pelayanan yang diberikan kurang cepat. Faktor ketersediaan tenaga keperawatan yang kurang terpenuhi berpengaruh negatif terhadap kepuasan pasien. Persepsi tentang beban kerja dan tingkat jawab (cepat tanggap/responsif) berdampak langsung terhadap hasil kerja perawat dan pasien. Pasien merasa bahwa perawat sangat cepat dalam berkomunikasi

sehingga belum sepenuhnya memahami kondisi pasien.

Hal ini sesuai dengan pendapat Jarrar dkk (2015), Pasien menjadi tidak puas karena pelayanan tidak dapat dilakukan dengan cepat, dampak mutu kualitas perawatan tidak akan terpenuhi. (Jarrar dkk, 2015). Penelitian Sharma dan Kamra (2013), juga menyatakan bahwa ketersediaan perawat menumbuhkan kepuasan pada pasien di rumah sakit sebesar 85,8% dalam dimensi asuhan keperawatan. Menurut Wolf (2012), perawat yang bertanggung jawab terhadap 12 orang atau kurang bila dibandingkan dengan yang merawat 13 orang atau lebih berdampak langsung terhadap kepuasan pasien.

Hubungan Pendidikan Perawat dengan Kepuasan Pasien di RS Permata Bunda

Berdasarkan hasil penelitian terdapat hubungan antara pendidikan perawat dengan kepuasan pasien. Nilai p value chi square $0,000 < 0,05$ maka H_0 diterima. Hubungan yang sangat bermakna ini menurut peneliti karena tingkat pendidikan ners dan non ners akan memberikan persepsi yang berbeda terhadap peningkatan layanan pasien sehingga memberikan tingkat kepuasan yang berbeda pula.

Semakin tinggi pendidikan perawat maka skill dan kemampuan manajerial juga semakin meningkat. Aspek kepuasan pasien dari tangible, reliability, assurance, empathy dan responsiveness dapat terpenuhi sesuai harapan pasien. Perawat ners mampu melaksanakan tugas secara efisien dan memiliki kemampuan manajerial lebih baik

Hasil penelitian serupa juga disampaikan Aiken dkk (2017), bahwa tenaga perawat yang sudah Registered Nurse (RN) di 46 rumah sakit Inggris rata-rata mempunyai beban kerja setiap hari. Semua perawat beban kerjanya bertambah di akhir shift setiap hari. Beban kerja perawat RN rata-rata 8,6 pasien per hari. Nilai range beban kerja 5/6-11 pasien per RN. Semakin bertambah pada malam hari. Beban kerja perawat non RN tidak sebanyak yang RN. Namun tingkat kepuasan pemberian asuhan keperawatan pada perawat RN lebih tinggi bila dibandingkan yang non RN. Tingkat kepuasan pada perawat RN meliputi

kompetensi: manajemen nyeri, prosedur dan treatment, discharge planning, pemberian obat tepat waktu, perencanaan perawatan, alih baring, oral hygiene, dokumentasi keperawatan yang adekuat, surveilan pasien adekuat, perkembangan rencana asuhan keperawatan, penkes pasien dan keluarga, membangun komunikasi nyaman dengan pasien.

Pendapat Kennedy (2017), bahwa paradigma baru untuk meningkatkan nilai dilakukan dengan pendekatan pendidikan pelayanan dan pelatihan untuk para staf di garis depan. Semua ini diperlukan untuk memahami elemen umpan balik pasien, meningkatkan nilai, menambah pengetahuan tentang kualitas pelayanan yang termasuk dalam kinerja perawat. Semua ini akan membuat staf memahami lebih dalam tugasnya sehingga berdampak terhadap kinerja/performance.

Perawat di RS Permata Bunda diharapkan bersedia meningkatkan pendidikan. Meskipun saat ini yang sudah berpendidikan ners sudah mengalami peningkatan dari sisi jumlah, namun masih kurang memadai dengan ratio pasien yang diberikan pelayanan.

Hubungan Pelatihan Manajemen Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di RS Permata Bunda

Berdasarkan hasil penelitian terdapat hubungan antara pelatihan manajemen keperawatan dengan kepuasan pasien. Nilai p value chi square $0,000 < 0,05$ maka H_0 diterima. Hubungan yang sangat bermakna ini menurut peneliti karena pelatihan manajemen keperawatan hanya diikuti oleh sebagian kecil perawat di RS Permata sehingga berdampak pada ketidakpuasan pasien.

Berdasarkan pengamatan peneliti, ada anggapan bahwa pelatihan manajemen keperawatan hanya untuk kepala ruang, sebaiknya ditambahkan pelatihan manajemen keperawatan tingkat dasar untuk semua perawat sesuai dengan kebutuhan tiap ruang. Pelatihan akan meningkatkan skill perawat dengan memberikan layanan kerja dalam tim yang lebih efisien. Tingkat pendidikan yang cukup beragam di rumah sakit Permata Bunda dapat disiasati dengan in house

training manajemen keperawatan yang disesuaikan dengan kebutuhan di tiap ruang. Proses pelatihan akan memberikan persepsi yang berimbang antara perawat ners dan non ners. Meskipun pendidikan formal juga harus ditingkatkan.

Penelitian Hafid (2014), juga mengemukakan bahwa RS harus sering melaksanakan pelatihan agar perawat lebih terampil dan teliti dalam memberikan asuhan keperawatan sehingga terwujud kinerja perawat yang optimal dalam pelayanan keperawatan. Diharapkan pihak RS dapat meningkatkan kinerja perawat dengan cara rutin melakukan pelatihan, tidak hanya hanya pelatihan gawat darurat akan tetapi dalam berbagai bidang pelayanan keperawatan yang lain seperti keramahan, cara berpenampilan/kerapian dan senyum. Agar tercipta perawat yang handal dan professional dalam melakukan segala pelayanan asuhan keperawatan.

Penelitian Rahman dkk (2014), juga menyatakan bahwa program pelatihan yang terstruktur di rumah sakit mampu meningkatkan ketrampilan profesional petugas kesehatan. Terutama untuk perawat baru agar memahami prosedur, peran dan tanggung jawabnya sehingga kualitas pelayanan tercapai. Program pelatihan mempunyai hubungan dengan tingkat kepuasan pasien.

Penelitian Easter (2017), menyatakan bahwa dalam memberikan pelayanan harus mampu memenuhi kebutuhan, keinginan, dan sesuai dengan harapan klien, jika pelayanan yang diberikan tepat dan sesuai harapan maka klien akan merasa puas, karena dengan kepuasan klien dalam memberikan pelayanan keperawatan dapat meningkatkan rasa kepercayaan klien terhadap profesi perawat. Saat ini banyak masyarakat yang membutuhkan pelayanan rawat inap di RS sehingga permintaan pelayanan keperawatan dengan rawat inap cukup besar.

Pelayanan keperawatan sangat berhubungan erat dengan kepuasan pasien karena dari cara perawat memberikan pelayanan keperawatan akan memberikan dampak langsung terhadap pasien. Peningkatan pelayanan keperawatan dapat

ditunjang oleh faktor ketersediaan tenaga perawat, pendidikan perawat dan pelatihan manajemen yang diadakan oleh institusi rumah sakit.

Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini belum menggali faktor variabel kepuasan pasien berdasarkan aspek pemenuhan kebutuhan dasar di RS Permata Bunda, Purwodadi-Grobogan.

V. KESIMPULAN

1. Terdapat hubungan antara ketersediaan tenaga keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RS Permata Bunda, Purwodadi-Grobogan. Nilai p value chi square $0,000 < 0,05$.
2. Terdapat hubungan antara tingkat pendidikan perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RS Permata Bunda, Purwodadi-Grobogan. Nilai p value chi square $0,000 < 0,05$.
3. Terdapat hubungan antara pelatihan manajemen keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RS Permata Bunda, Purwodadi-Grobogan. Nilai p value chi square $0,000 < 0,05$.

DAFTAR PUSTAKA

- Agosta LJ. 2009. Patient satisfaction with nurse practitioner-delivered primary healthcare services. *Journal of the American Academy of Nurse Practitioner*. Vol 21 (11). Pp: 610-617
- Aiken LH, Sloane DM, Ball J, Bruyneel L, Rafferty AM, Griffiths P2, 2017. Patient satisfaction with hospital care and nurses in England: an observational study. *BMJ Open*: first published as 10.1136/bmjopen-2017-019189 on 5 December. e019189
- Anjaryani WD. 2009. Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat di RSUD Tugurejo Semarang. Program Studi Magister Promosi Kesehatan. Program Pascasarjana Universitas Diponegoro. Tesis
- Arikunto S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.
- Atallah MA, Hamdan-Mansour AM, Al-Sayed MM, Aboshaiqah AE.. 2013. Patients' satisfaction with the quality of nursing care provided: The Saudi experience. *International Journal of Nursing Practice*. 19: 584–590
- Calong KAC, Soriano GP. 2018. Caring Behavior and Patient Satisfaction: Merging for Satisfaction. *International Journal of Caring Sciences*. May-August. Vol 11 (2)
- Dahlan S. 2014. *Statistik Untuk Kedokteran dan Kesehatan Edisi 6*. Jakarta: Epidemiologi Indonesia
- De Freitas JS, Silva AEB, Minamisava R, Bezerra ALQ, de Sous MRG. 2014. Quality of nursing care and satisfaction of patients attended at a teaching hospital. *Rev. Latino-Am. Enfermagem*. May-June. 22(3):454-460
- Easter TC, Mona W, Linnie P. 2017. Hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien BPJS rawat inap di ruangan Hana RSU Pancaran Kasih GMIM Manado. *e-journal Keperawatan (e-Kp)*. Februari Vol 5 (1)
- Garzonis K, Mann E, Wyrzykowska A, Kanellakis P. 2015. Improving Patient Outcomes: Effectively Training Healthcare Staff in Psychological Practice Skills: A Mixed Systematic Literature Review. *Europe's Journal of Psychology*, 2015, Vol. 11(3), 535–556
- Hafid MA. 2014. Hubungan Kinerja Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna YANKESTIS Dalam

Pelayanan Keperawata DI RSUD SYECH YUSUF Kab.Gowa. *Jurnal Kesehatan*. Vol VII (2)

Hartati, Noer BN, Alimin M. 2013. Gambaran Kinerja Perawat dalam Pelaksanaan Asuhan Keperawatan di Instalasi Rawat Inap Lontara RSUP. Dr.Wahidin Sudirohusodo di <https://core.ac.uk/download/pdf/25493966.pdf>

Jarrar M, Rahman HA, Shamsudin AS. 2015. The Impact of Patient to Nurse Ratio on Quality of Care and Patient Safety in the Medical and Surgical Wards in Malaysian Private Hospitals: A Cross-sectional Study. *Asian Social Science*. Vol. 11 (9). Published by Canadian Center of Science and Education

Kennedy, DM. 2017. Creating an Excellent Patient Experience Through Service Education: Content and Methods for Engaging and Motivating Front-Line Staff. *Journal of Patient Experience* 2017, Vol. 4(4): 156-161

Kurniawati, D. 2012. Hubungan Kelelahan Kerja Dengan Kinerja Perawat Di Bangsal Rawat Inap Rumah Sakit Islam Fatimah Kabupaten Cilacap.<http://download.portalgaruda.org/article>.

Kuntoro. 2010. *Buku Ajar Manajemen Keperawatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.