



GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN UNIT HEMODIALISA TERHADAP PELAYANAN PERAWAT

Agnes Moria Marlina¹, Yunus Elon²

Universitas Advent Indonesia

Email: moriaagnes678@gmail.com, yunus.elon@unai.edu

ABSTRAK

Hemodialisa adalah terapi mutlak yang dibutuhkan oleh penderita gagal ginjal kronis, yang mana jumlah penderitanya kian bertambah. Kepuasan pasien menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepatuhan pasien dalam menjalani hemodialisa. Maka, pelayanan perawat dalam dimensi kenyataan, keandalan, keketanggapanan, jaminan dan empati menjadi indikator kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien hemodialisa terhadap pelayanan perawat di salah satu rumah sakit di kota Bandar Lampung. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode cross-sectional dengan pengambilan sampel dengan metode purposive sampling. Hasil penelitian ditemukan kelima dimensi pelayanan perawat yaitu kenyataan, keandalan, keketanggapanan, jaminan, dan empati mendapat mean diatas 4,5 yang berarti pelayanan perawat di unit hemodialisa sudah memenuhi ekspektasi pasien.

Kata kunci : Tingkat kepuasan, Hemodialisa, Perawat

ABSTRACT

Hemodialysis is an absolute therapy needed by patients with chronic kidney failure, where the number of sufferers is increasing. Patient satisfaction is an important factor in increasing patient compliance in undergoing hemodialysis. Thus, nurse services in the dimensions of reality, reliability, responsiveness, assurance and empathy are indicators of patient satisfaction. This study aims to determine the description of hemodialysis patient satisfaction with nurse services in a hospital in the city of Bandar Lampung. This research is a quantitative study using a cross-sectional method with purposive sampling. The results of the study found that the five dimensions of nurse service, namely reality, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, had a mean above 4.5, which means that nurse service in the hemodialysis unit has met patient expectations.

Keywords: Satisfaction level, Hemodialysis, Nurse

PENDAHULUAN

Gagal ginjal kronis adalah suatu keadaan terjadi nya penumpukan zat-zat yang tidak bisa dikeluarkan oleh tubuh melalui ginjal sehingga mengarah pada kerusakan jaringan ginjal yang progresif dan irreversible (Kamil, et al., 2018). Data dari Indonesian renal registry (IRR) pada tahun 2007-2014 menunjukkan peningkatan pasien gagal ginjal kronik di Indonesia dari tahun ke tahun dan data riset kesehatan dasar 2013 menunjukkan prevalensi kematian penderita gagal ginjal kronis mengalami kenaikan dari 10.478 pada tahun 1980 menjadi 90.118 pada tahun 2009

(Muzaenah& Makiyah, 2018). Terapi mutlak atau alternatif terbaik yang dapat dilakukan untuk pasien gagal ginjal kronis adalah terapi hemodialisa. Melihat hemodialisa begitu penting bagi penderita gagal ginjal kronis, faktor yang mendukung pasien untuk patuh menjalani hemodialisa dan mematuhi diet yang ditentukan perlu dioptimalkan. Salah satu dari faktor tersebut adalah pelayanan perawat (Gayuh et al., 2019). Perawat adalah penyedia layanan kesehatan yang lebih sering berinteraksi dengan pasien (Yurista et al., 2017) maka dari itu pelayanan perawat sangat erat hubungannya dengan kepatuhan pasien, mutu pelayanan, dan tingkat kesehatan.

Pasien adalah individu dalam kondisi sakit yang membutuhkan konsultasi medis ataupun tindakan medis dan sedang menggunakan layanan kesehatan. Sehingga salah satu indikator untuk mengukur mutu layanan kesehatan adalah kepuasan pasien. Kepuasan pasien menjadi faktor penting yang perlu di upayakan agar pasien dapat dengan nyaman memanfaatkan layanan kesehatan yang tersedia. Seiring meningkatnya pemanfaatan layanan kesehatan, pengembangan dalam bidang kesehatan dapat dicapai yang mana hal ini perlu menjadi perhatian dari pemerintah guna membentuk masyarakat yang sehat. (Handayani, 2016) . Kepuasan itu sendiri bukan hanya didapat dari sarana dan prasarana yang di sediakan namun juga melalui pelayanan dari penyedia layanan kesehatan.(View of Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan, n.d.). Kepuasan pasien juga merupakan tujuan layanan kesehatan, ketika pasien puas dengan layanan kesehatan karena ketika pasien puas dengan layanan kesehatan yang diterimanya maka, pasien cenderung mematuhi saran yang di berikan oleh perawat, dokter dan juga penyedia layanan lainnya. Sebaliknya, ketika pasien tidak puas dengan pelayanan di suatu instansi, pasien cenderung tidak kembali ke layanan kesehatan tersebut sehingga proses penyembuhan juga tertunda. Semakin tinggi kualitas pelayanan perawat semakin tinggi pula kepuasan pasien (Ilmu Kesehatan dan Kedokteran Keluarga et al., 2021). Demikian juga dengan terpenuhinya harapan pasien terhadap pelayanan perawat aka nada loyalitas pasien terhadap layanan kesehatan tersebut. (View of Peran Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Mediasi Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien, n.d.)

Mengetahui pentingnya kepuasan pasien terhadap pelayanan yang di terima, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan peraw

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode

cross-sectional, dimana penelitian dilakukan dalam satu periode pengambilan data saja. Variabel dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien terhadap pelayanan perawat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan perawat di unit hemodialisa RS Advent Bandar Lampung. Teknik pengambilan sampel adalah purposive sampling dimana sampel memiliki kriteria inklusi berupa diambil dari pasien dengan gagal ginjal kronis yang menjalani terapi hemodialisa, yang dapat mengerti bacaan, dan dapat menjawab kuesioner. Kriteria eksklusi adalah pasien yang mengalami penurunan kesadaran dan memiliki kemampuan komunikasi yang kurang memadai Data dalam penelitian diperoleh dari 52 pasien di ruang perawatan hemodialisa RS Advent Bandar Lampung yang sudah setuju dan sudah menandatangani informed consent.

Instrument penelitian berupa questionnaire yang disusun dan dirancang oleh peneliti sebelumnya dan di gunakan dalam penelitian Astutik (2018) yaitu Questionnaire Kepuasan Pasien. Kuesioner ini berisi 15 pertanyaan mengacu pada persepsi sampel dan membahas seputar pelayanan perawat dalam bidang kenyataan, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati, dimana disetiap bidang berisi 3 pertanyaan dan sampel mengisi menggunakan Likert scale dimana ada 5 skala, dengan skala terendah yang dapat diberikan adalah 1 yang berarti tidak pernah, tidak setuju, atau tidak puas, dan 5 sebagai skala tertinggi yang berarti selalu, sangat setuju atau sangat puas dengan pertanyaan. Mengetahui responden yang berjumlah 52 pasien maka nilai tertinggi yang mungkin di dapat adalah 260 dan nilai terendah yang mungkin didapat adalah 52. Rata-rata nilai > 4,5 berarti sangat puas, 4,0-4,5 berarti puas, nilai 3,5 – 4,0 berarti cukup puas, 3,0-3,5 berarti sedikit puas, dan <3,0 tidak puas.

Penelitian ini menjamin hak otonomi sampel, sampel berhak untuk menolak tanpa konsekuensi apapun serta menjamin kerahasiaan identitas pribadi sampel serta tidak mengandung resiko kesehatan apapun. Penelitian dilakukan untuk kepentingan ilmu

pengetahuan, tanpa mengabaikan hak-hak dasar manusia. Kelayakan etik penelitian ini telah ditelaah oleh KEPK FIK UNAI dan Rumah Sakit Advent Bandar Lampung.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Data responden

Table 1. Distribusi data responden berdasarkan jenis kelamin, usia, lama hemodialisa, asuransi (N=52)

No	Data	Jumlah	Persentase %
1.	Jenis Kelamin		
	a. Perempuan	20	38.5
	b. Laki-laki	32	61.5
2.	Usia		
	a. 25-35 Pekerja awal	2	3.8
	35-44 Paru baya	10	19.2
	b. 45-54 Pra Pensisun	18	34.6
	c. 55-64 Usia Pensiun	12	23.1
	d. Usia Lanjut	10	19.2
3.	Lama Hemodialisa		
	a. 0-6 bulan	11	21.2
	b. 7 bulan - 2 tahun	12	23.1
	c. 2-4 tahun	12	23.1
	d. 4 Tahun keatas	17	32.7
4.	Asuransi		
	a. Pemerintah	52	100.0
	b. Non pemerintah	0	0
	TOTAL	52	100.0

2. Data Hasil Kepuasan Pasien

Table 2. Persepsi pasien terhadap pelayanan perawat dimensi Tangibles (Kenyataan)

Pernyataan	Jumlah skor	Mean	Keterangan
Perawat menjaga kebersihan dan kelengkapan fasilitas toilet	258	4,9	Sangat Puas
Perawat selalu menjaga kerapian dan penampilannya	260	5	Sangat Puas
Perawat menjelaskan fasilitas yang tersedia dirumah sakit kepada anda	243	4,6	Sangat Puas

Hasil dari pengumpulan data ditemukan mean skor di atas 4,5 yang berarti pasien sangat puas terhadap

pelayanan perawat dimensi kenyataan, dengan skor paling tinggi pada pernyataan kedua yaitu pernyataan mengenai kerapihan penampilan.

Table 3. Persepsi pasien terhadap pelayanan perawat dimensi Reliability (Keandalan)

Pernyataan	Jumlah Skor	Mean	Keterangan
Perawat memberitahu dengan jelas tentang hal-hal yang harus dipatuhi dalam perawatan anda	251	4,8	Sangat Puas
Perawat memberitahu dengan jelas tentang hal-hal yang dilarang dalam perawatan anda	250	4,8	Sangat Puas
Ketepatan waktu perawat tiba diruangan ketika anda membutuhkan	259	4,9	Sangat Puas

ditemukan mean skor di atas 4,5 yang berarti pasien sangat puas terhadap pelayanan perawat dimensi keandalan, dengan skor paling tinggi pada pernyataan ketiga yaitu mengenai ketepatan waktu.

Hasil dari pengumpulan data

Table 4. Persepsi pasien terhadap pelayanan perawat dimensi Responsiveness (Keketanggapanan)

Pernyataan	Jumlah skor	Mean	Keterangan
Perawat segera menangani anda ketika sampai di rumah sakit	259	4,9	Sangat Puas
Perawat membantu memenuhi kebutuhan anda	258	4,9	Sangat Puas
Perawat menyediakan fasilitas yang anda butuhkan	260	5	Sangat Puas

Hasil dari pengumpulan data ditemukan mean skor di atas 4,5 yang berarti pasien sangat puas terhadap

pelayanan perawat dimensi ketanggapan, dengan skor paling tinggi pada pernyataan ketiga yaitu mengenai penyediaan fasilitas yang dibutuhkan pasien.

Table 5. Persepsi pasien terhadap pelayanan perawat dimensi Empathy (Empati)

Pernyataan	Jumlah Skor	Mean	Keterangan
Perawat dapat menjawab pertanyaan tentang tindakan perawatan yang diberikan kepada anda	257	4,9	Sangat Puas
Perawat jujur dalam memberikan informasi tentang keadaan Anda	258	4,9	Sangat Puas
Perawat selalu memberikan salam dan senyum ketika bertemu Anda	260	5	Sangat Puas

Hasil dari pengumpulan data ditemukan mean skor di atas 4,5 yang berarti pasien sangat puas terhadap pelayanan perawat dimensi jaminan, dengan

skor paling tinggi pada pernyataan ketiga yaitu mengenai selalu memberikan salam dan senyum.

Table 6. Persepsi pasien terhadap pelayanan perawat dimensi Empathy (Empati)

Pernyataan	Jumlah skor	Mean	Keterangan
Perawat memberikan informasi kepada anda tentang segala tindakan perawatan yang akan dilaksanakan	256	4,9	Sangat Puas
Perawat selalu mendengarkan keluhan yang anda rasakan	259	4,9	Sangat Puas
Perawat menanggapi keluhan anda	260	5	Sangat Puas

Hasil dari pengumpulan data ditemukan mean skor di atas 4,5 yang berarti pasien sangat puas terhadap pelayanan perawat dimensi empati, dengan skor paling tinggi pada pernyataan ketiga yaitu mengenai menanggapi keluhan pasien. Berdasarkan penelitian yang dilakukan untuk menemukan gambaran kepuasan

pasien terhadap pelayanan perawat menggunakan kuesioner, didapati kelima dimensi yaitu dimensi kenyataan, keandalan, keketanggapanan dan jaminan, dan empati memiliki tingkat kepuasan tinggi yaitu sangat puas, dengan didapati mean skor diatas 4,5. Melalui hal tersebut dapat kita ketahui bahwa pelayanan perawat di unit hemodialisa sudah

memenuhi ekspektasi pasien. Pelayanan yang memuaskan adalah ketika pelayanan tersebut memenuhi harapan pasien. Hasil ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan di IGD salah satu Rumah Sakit di Semarang dimana pasien yang puas dengan pelayanan perawat sebesar 55,7%, lebih banyak dari pasien yang tidak puas yaitu 44,3%. (Tampilan Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Perawat Di Instalasi Gawat Darurat, n.d.) dengan dimensi yang paling memuaskan adalah tangibles atau kenyataan, dan kemudian diikuti setelahnya keketanggapanan, jaminan dengan angka yang lebih rendah.

Dimensi tangible atau dimensi kenyataan adalah dimensi dimana hal yang diperhitungkan menjadi kepuasan pasien adalah keadaan nyata fasilitas yang disediakan layanan kesehatan. Dalam Table 2, ditemukan pasien puas dengan keadaan penampilan perawat, keadaan fasilitas toilet dan terhadap penjelasan perawat terhadap fasilitas yang ada dalam rumah sakit. Sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan di rumah sakit di Bojonggede Bogor, Jawa Barat, dimensi tangibles atau kenyataan memenuhi kepuasan harapan pasien. (Hayuningsih et al., 2018) Penelitian ini juga mendapati bahwa kepuasan pasien dimensi tangible dipengaruhi oleh Pendidikan dan pekerjaan pasien. Menurut penelitian lain faktor yang mempengaruhi angka kepuasan dalam dimensi kenyataan adalah fakta nyata seperti cara perawat berpakaian, cara melayani, dan juga tersedianya sarana medis dan non medis yang berkualitas. (Kaseger et al., 2021)

Dimensi reliability atau keandalan adalah dimana pasien dapat mempercayai perawat dan dapat mengandalkan perawat. Menurut data, pasien merasa puas dengan keandalan yang ada pada perawat di unit hemodialisa. Didapati perawat dapat menjelaskan hal-hal yang perlu diperhatikan dan hal-hal yang dilarang, serta berada di tempat tepat waktu. Hal ini sesuai dengan penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya yang mendapati keandalan perawat sebesar 54,5% lebih dari setengah puas terhadap pelayanan perawat bidang

keandalan. (Keperawatan Silampari Volume et al., 2018) Dalam dimensi keandalan (Kaseger et al., 2021) didapati pasien mempunyai harapan perawat dapat memberi tindakan dengan baik, memberi obat, dan pelayanan berjalan lancar dan professional.

Dimensi Responsiveness atau tanggungjawab adalah dimana perawat sigap menanggapi keluhan dengan cepat dan tepat. Berdasarkan table 4 didapati bahwa pelayanan pasien dimensi ini memenuhi ekspektasi, perawat berhasil memenuhi kebutuhan pasien, menanggapi keluhan serta menyediakan fasilitas tambahan bila pasien memerlukan. Kelima dimensi pelayanan perawat berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien dan penelitian sebelumnya menemukan bahwa dimensi responsiveness memiliki koefisien tertinggi dimana berarti pengaruhnya paling besar terhadap kepuasan pasien. (Kosnan & Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Jendral Soedirman Purwokerto, 2019) Dalam dimensi ini hal yang menjadi faktor kepuasan adalah kecepatan dan ketanggapan perawat dalam menanggapi dan memberi pelayanan. (Kaseger et al., 2021)

Dimensi Assurance atau jaminan adalah dimana perawat dapat memberi ketenangan dan memenangkan kepercayaan pasien. Dalam table 5 didapati bahwa perawat dapat menjawab pertanyaan seputar pelayanan yang diberikan, jujur dalam memberi informasi serta memberi senyum dan salam ketika bertemu pasien, dalam memenuhi ekspektasi pasien. Peneliti sebelumnya menemukan bahwa dimensi ini sangat berpengaruh yang dibuktikan oleh dimensi assurance, atau jaminan memperoleh tempat kedua setelah responsiveness, dalam mempengaruhi kepuasan pasien. (Kesehatan Fakultas Kedokteran et al., 2021) dimensi ini berkenaan terhadap kesopanan, pengetahuan serta kemampuan perawat mendapat kepercayaan. (Kaseger et al., 2021)

Dimensi yang terakhir yaitu empati adalah kemampuan perawat mengerti dan memahami perasaan pasien. Dalam table 6 didapati perawat sudah memenuhi ekspektasi pasien dalam memberi informasi atas tindakan yang akan dilakukan, selalu mendengarkan keluhan, serta menanggapi

keluhan pasien. Peneliti sebelumnya menemukan bahwa kelima dimensi ini sangat mempengaruhi kepuasan pasien, dan pasien sebanyak 73% didapati puas akan pelayanan perawat dalam dimensi empathy. (Ilmiah Kesehatan et al., 2018) dalam dimensi ini didapati pasien berekspektasi perawat dapat memperhatikan, memahami serta bersimpati terhadap yang di alami pasien (Kaseger et al., 2021)

Didukung oleh teori Hildegard Peplau, inti dari praktik keperawatan adalah hubungan interpersonal perawat dan pasien. (Djojo et al., 2020) Juga teori lain yang dikembangkan oleh Jean Watson menjelaskan bahwa caring sangat diperlukan dalam praktik keperawatan. (Riegel et al., 2018) Praktisnya, teori ini menjelaskan bahwa perawat dapat memberi edukasi melalui obrolan sederhana dengan pasien dan menggali informasi yang dapat mendukung kesehatan pasien, sehingga kebutuhan pasien merasa terpenuhi secara holistik khususnya dalam kelima dimensi pelayanan perawat.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di salah satu Rumah Sakit di Bandar Lampung ditemukan pelayanan perawat mendapat skor tinggi dalam kelima dimensi dengan dimensi assurance, responsiveness dan empathy memiliki nilai rata-rata tertinggi diikuti oleh dimensi reliability dan terakhir dimensi tangibles. Berarti dapat kita simpulkan bahwa pelayanan perawat di unit hemodialisa sudah memenuhi ekspektasi pasien.

DAFTAR PUSTAKA

Yilmaz M, Sezer H, Gurler H, Bakar M. Predictor Of Preoperative Anxiety Among Surgical Inpatient. *Journal Of Clinical Nursing*. 2011;21:956–964.

Batista Mm, Martins Jc, Oliveira Lm. Anxiety, Depression And Stressin The Preoperative Surgical Patient. *Research Paper*. 2014;3:7–15.

Sil S, Saha T, Dutta Sk, Mukhopadhaya S, Roy Uk, Biswas S. Anxiolytic Needed For Elective Pre- Operative Patient In Control Of Anxiety And

Depression. *Wjpps.J* 2015;4:1074–82.

Jawaid M, Mushtaq A, Mukhtar S, Khan Z. Preoperative Anxiety Before Surgery. *Neurosciences*. 2007;12:145–48.

Joseph T, Krishna Hm, Kamath S. Premedication With Gabapentin, Alprazolam Or A Placebo For Abdominal Hysterectomy: Effect On Preoperative Anxiety, Post-Operative Pain And Morphine Consumption. *Indian Journal Of Anaesthesia*. 2014;6:693–99.

Yilmaz M, Sezer H, Gurler H, Bakar M. Predictor Of Preoperative Anxiety Among Surgical Inpatient. *Journal Of Clinical Nursing*. 2011;21:956–964.

Paryanto. Perbedaan Tingkat Kecemasan Pasien Preoperatif Selama Menunggu Jam Operasi Antara Ruang Rawat Inap Dengan ruang Persiapan Operasi Rumah Sakit Ortopedi Surakarta Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta; 2009.

Kindler Ch, Harms C, Amsler F, Scholl Ti, Scheidegger D. The Visual Analogue Scale Effectively Measures Preoperative Anxiety And detects Patients Anesthetic Concerns. *Anesth Analg*. 2000.

Salim, F. A. (2011). Perbandingan Efek Alprazolam Dan Diazepam Dalam Menurunkan Skor Vas Kecemasan preoperatif (Doctoral Dissertation, Universitas Gadjah Mada).

Salim, Fajar Agus. Perbandingan Efek Alprazolam Dan Diazepam Dalam Menurunkan Skor Vas Kecemasan Preoperatif. 2011. Phd Thesis. Universitas Gadjah Mada.

Syarif A, Estuningtyas A, Setiawati A, Muchtar A, Arif A, Bahry B, Et Al. 2007. *Farmakologi Dan Terapi*. Jakarta: Departemen Farmakologi Dan Terapeutik . Fkui

Sil S, Saha T, Dutta Sk, Mukhopadhaya S, Roy Uk, Biswas S. Anxiolytic Needed For Elective Pre-Operative Patient In Control Of Anxiety And Depression. *Wjpps*. 2015;4:1074–82.

Santoso, S. Dan Wiria, S. 1995. *Psikotripik*,

Farmakologi Dasar Dan Terapi.
Fkui. Jakarta