

## KINERJA PERAWAT DALAM PEMASANGAN AV FISTULA DENGAN KEPUASAN KLIEN YANG MENJALANI HEMODIALISIS

*(Nurse Performance in Insertion of AV Fistula with Satisfaction of Client Experiencing Hemodialysis)*

**Roihatul Zahroh\*, Muhibbuddin\*\***

\* Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Gresik  
Jl. AR. Hakim No. 2B Gresik

\*\* RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik Jl. Dr. Wahidin Sudirohusodo No.243B Gresik

### ABSTRAK

Seiring dengan meningkatnya permintaan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan kepuasan klien terhadap kinerja perawat yang bertujuan agar perawat mampu bertindak profesional dengan didukung oleh pengetahuan, keterampilan dan sikap membuat kepuasan klien lebih maksimal. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kinerja perawat dalam penyisipan AV fistula dengan kepuasan klien yang menjalani hemodialisis di Unit Hemodialisa Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Gresik.

Penelitian ini menggunakan desain *Cross Sectional* untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dan dependen, populasi responden adalah klien di Unit Hemodialisa yang sesuai kriteria inklusi sebanyak 70 responden diperoleh dengan teknik Purposive Sampling, variabel dalam penelitian ini adalah kinerja perawat dalam pemasangan AV fistula sebagai variabel independen dan kepuasan klien menjalani hemodialisis sebagai variabel dependen, pengumpulan data menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada responden, hasil dari pengumpulan data dianalisis dengan Uji *Spearman Rho* dengan tingkat kemaknaan  $\rho$  (0.05).

Dari analisis uji *Spearman Rho* didapatkan  $\rho = 0,004$  dengan koefisien korelasi 0,343. Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kinerja perawat dalam penyisipan AV fistula dengan kepuasan klien mengalami hemodialisis.

Berdasarkan data di atas bahwa kinerja yang baik akan mampu memberikan pelayanan paripurna, dengan harapan kinerja perawat lebih ditingkatkan demi psikologi kepuasan dan fisik klien.

**Kata kunci : Kinerja Perawat, Kepuasan, AV Fistula**

### ABSTRACT

*Along with the increasing of demand of service of health which with quality and satisfaction of client cause nurse performance is more optimal, for the purpose nurse is claimed to act professional with supported by is knowledge, skill and attitude making satisfaction of client is more maximal. These research aim to know the relation of nurse performance in insertion of AV fistula with satisfaction of clien experiencing haemodialysis in Unit Hemodialisa Gresik Hospital.*

*This research used cross sectional design for knowing relation between variable independent and dependent, responder population was client in Unit Hemodialisa matching criteria inclusion was 70 respondents which obtained by the way of purposive sample, variable which checked was nurse performance in insertion of AV fistula as independent variable and satisfaction of client experiencing haemodialysis as variable dependent, data collecting apply questionnaire to respondents, result from the data collecting here in after analyzed with Test Spearman's rho with level of meaning  $\rho$  (0.05).*

*From test analysis Spearman's Rho in getting meaning  $\rho=0.004$  with correlation coefficient of 0.343. So concluded that was lower relationship which significant between nurses performance in insertion of AV fistula with satisfaction of clients experiencing haemodialysis.*

*Based on data above that good performance will be able to give plenary service, on the chance of nurse performance was more improved for the shake of satisfaction client psychology and also physical.*

**Keywords : Nurse Performance, Satisfaction, AV Fistula**

## PENDAHULUAN

Asuhan keperawatan bermutu dipersepsikan klien dan keluarga sebagai pelayanan yang dapat memenuhi harapan klien. Klien mengharapkan penghargaan atas jasa yang telah mereka berikan dan mengharapkan kualitas pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan. Pada saat ini makin banyak klien yang menuntut untuk diberikan informasi tentang kondisi kesehatannya dan keputusan yang terkait dengan tindakan medik atau tindakan keperawatan yang akan diterimanya. Perhatian mereka diarahkan seluruhnya pada spektrum pelayanan kesehatan yang mereka terima selama berada di rumah sakit (Nurachmah, 2001). Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Gresik merupakan sarana pelayanan yang mempunyai Unit Hemodialisa, dimana tindakan keperawatan yang diberikan kepada klien berupa pemasangan AV fistula. AV fistula merupakan suatu alat sebagai sarana hubungan sirkulasi (*vasculair acses*) untuk mengeluarkan darah dari tubuh yang kemudian masuk ke dalam dialiser dan selanjutnya darah kembali ke dalam tubuh (Depkes RI, 1999). Semakin bertambahnya kunjungan klien ke Unit Hemodialisa Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Gresik perhatian perawat semakin berkurang, hal ini berpengaruh pada tindakan pemasangan AV fistula yang mengabaikan prosedur tetap yang ada sehingga berdampak pada psikologis klien dengan merasakan ketidakpuasannya dalam menjalankan prosedur tetap pemasangan AV fistula. Ketidakpuasan klien dinyatakan dengan rasa aman dan nyaman dalam penusukan jarum AV fistula kedalam jaringan tubuh. Ketidakpuasan yang dimaksud adalah pada penusukan jarum AV fistula perawat kurang memperhatikan kenyamanan atau penurunan rasa nyeri saat dilakukan tindakan oleh perawat dan banyak klien yang mengeluh nyeri waktu pemasangan AV fistula.

Kunjungan klien yang menjalani hemodialisa semakin meningkat dibuktikan dari data di Rekam Medik Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Gresik dari tahun 2004 sebanyak 144 klien, tahun 2005 sebanyak 323 klien, tahun 2006 sebanyak 507 dan tahun 2007 sebanyak 822 klien. Untuk tindakan pemasangan AV fistula tahun 2004 sebanyak 544, tahun 2005 sebanyak 984, tahun 2006 sebanyak 2805, dan tahun 2007 sebanyak 5134 tindakan. Dari hasil pengambilan data awal pada tanggal 18 Januari 2008 di Unit Hemodialisa Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Gresik diketahui bahwa dari 10 klien, 60% klien yang merasa kurang puas terhadap tindakan pemasangan AV fistula.

Satu masalah yang bisa diungkapkan adalah meningkatnya kunjungan klien di Unit Hemodialisa akan semakin meningkatkan kinerja perawat dalam tindakan pemasangan AV fistula. Perhatian perawat sangat dibutuhkan oleh klien yang sedang menjalani hemodialisis, klien menginginkan perawat yang melayaninya memiliki sikap baik, murah senyum, sabar, mampu berbahasa yang mudah difahami, serta berkeinginan menolong yang tulus dan mampu menghargai klien dan pendapatnya. Mereka mengharapkan perawat memiliki pengetahuan yang memadai tentang kondisi penyakitnya sehingga perawat mampu mengatasi setiap keluhan yang dialami oleh individual klien (Nurachmah, 2001). Kinerja perawat meningkat menimbulkan perhatian yang kurang dalam menjalankan prosedur tetap dalam pemasangan AV fistula dan akan menimbulkan rasa terburu-buru sehingga berdampak pada psikologis klien dengan merasakan ketidakpuasannya. Ketidakpuasan klien disebabkan oleh pelayanan keperawatan yang kurang profesional, yang kurang melaksanakan prosedur tetap ruangan dalam pemasangan AV fistula yang telah ditetapkan oleh rumah sakit.

Upaya meningkatkan kepuasan klien tersebut dengan melakukan prosedur persiapan tindakan dalam pemasangan AV fistula yang telah ditetapkan. Semakin patuh semua tenaga profesional kepada standar yang diakui oleh masing-masing profesi, akan semakin tinggi pula mutu asuhan keperawatan terhadap klien. Yang berarti bahwa kinerja tenaga profesional keperawatan semakin meningkat (Wiyono, 1999). Disamping itu untuk meningkatkan kinerja tenaga profesional keperawatan perlu ditempuh cara-cara yang salah

satunya adalah penempatan tenaga profesional keperawatan yang sesuai dibidangnya (Djojodibroto, 2000). Dari pemikiran dan fenomena di atas, maka peneliti tertarik untuk meneliti hubungan kinerja perawat dalam pemasangan AV fistula dengan kepuasan klien yang menjalani hemodialysis.

## **METODE DAN ANALISA**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian dengan desain *Cross Sectional*, sesuai dengan tujuan penelitian yang menekankan pada waktu pengukuran/observasi hanya dilakukan satu kali pada satu waktu (tidak ada *follow up*) untuk menentukan hubungan kinerja perawat dalam pemasangan AV fistula dengan kepuasan klien yang menjalani hemodialisis. Pengumpulan data menggunakan lembar kuesioner kinerja perawat untuk mengetahui kinerja perawat dalam melaksanakan tindakan pemasangan AV fistula yang terdiri dari persiapan psikologis, persiapan fisik, persiapan mesin dan lembar kuesioner tentang kepuasan pasien yang menjalani hemodialisis, meliputi dimensi kenyataan, dimensi kepercayaan, dimensi tanggung jawab dan tingkat kepuasan klien terhadap pemasangan AV fistula yang dilakukan di Unit Hemodialisa Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Gresik pada bulan Juni sampai dengan Juli 2008. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh klien yang menjalani hemodialisis sebanyak 85 klien. Penentuan besar sampel menggunakan *Purposive Sampling* dan sampel yang memenuhi kriteria inklusi sebanyak 70 klien.

Variabel independen dalam penelitian ini adalah kinerja perawat dalam pemasangan AV fistula, sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan klien yang menjalani hemodialisis. Alat yang digunakan untuk mengumpulkan data yaitu lembar kuesioner.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Kinerja Perawat Dalam Pemasangan AV Fistula.**

Distribusi kinerja perawat dalam pemasangan AV fistula di Unit Hemodialisa RSUD Kabupaten Gresik bulan Juni s/d Juli 2008 didapatkan hasil hampir seluruh 56 (80%) responden menyatakan kinerja perawat dilakukan sepenuhnya dengan tepat dan sebagian kecil 3 (4%) responden menyatakan kinerja perawat dilakukan sedikit.

Sedarmayanti (2001), mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja perawat yang antara lain : sikap kerja, tingkat keterampilan yang ditentukan oleh pendidikan, latihan dalam manajemen dan supervisi serta keterampilan dalam teknik profesi, hubungan antara tenaga kerja dan pimpinan unit organisasi, manajemen kinerja / produktivitas dan efisiensi tenaga kerja. Spesialis perawat sebagai profesional ahli hendaknya dalam melakukan praktek keperawatan selalu berorientasi pada akuntabilitas (tanggung gugat),liabilitas (tanggung jawab) dan *outcome* klien yang yang lebih baik. Akuntabilitas diartikan sebagai suatu keadaan yang dapat dipertanggung jawabkan atau dijelaskan. Sedangkan liabilitas adalah suatu kewajiban yang harus dilaksanakan seorang perawat baik aktual maupun potensial perawat adalah subyek profesional yang dituntut untuk melaksanakan berbagai tugas dan kewajiban yang diembannya (Wright, 2004).

Hasil tabulasi kinerja perawat bahwa seluruhnya perawat kinerja perawat hemodialisa ditujukan sepenuhnya kepada persiapan-persiapan mesin hemodialisa termasuk persiapan alat-alat pada waktu dilakukan pemasangan AV fistula, persiapan heparinisasi dan pengawasan saat hemodialisis berlangsung. Tanpa mengesampingkan persiapan psikologis dan persiapan fisik. Dengan demikian perawat hemodialisa harus memiliki spesialisasi perawat sebagai profesional ahli dalam tindakan keperawatan pada saat melaksanakan persiapan hemodialisis dan pemasangan AV fistula.

### **2. Kepuasan Klien Yang Menjalani Hemodialisis**

Distribusi kepuasan klien yang menjalani hemodialisis di Unit Hemodialisa RSUD Kabupaten Gresik bulan Juni s/d Juli 2008 didapatkan hasil sebagian besar 41 (58%) responden merasa puas dan sebagian kecil 2 (3%) responden tidak puas.

Wiyono (1999), bahwa kepuasan klien akan tercapai bila diperoleh hasil yang optimal bagi setiap klien dan pelayanan kesehatan memperhatikan kemampuan klien dan keluarganya serta perhatian terhadap keluhan, kondisi lingkungan fisik dan tanggap kepada kebutuhan klien sehingga tercapai keseimbangan yang sebaik-baiknya. Kepuasan pelanggan rumah sakit atau kepuasan klien menurut Wiyono (1999), dipengaruhi beberapa faktor, yaitu : pendekatan dan perilaku petugas, perasaan klien terutama saat pertama kali datang, mutu informasi yang diterima, seperti apa yang dikerjakan, apa yang dapat diharapkan, prosedur perjanjian, waktu tunggu, fasilitas umum yang tersedia. Fasilitas untuk klien seperti mutu makanan , privasi dan pengaturan kunjungan, *outcome* tetapi dan perawatan yang diterima.

Data hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kepuasan klien dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya pendekatan dan perilaku petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan. Karena itu klien akan menerima kita dengan baik atau dengan perasaan puas terhadap tindakan yang kita laksanakan.

### 3. Hubungan Kinerja Perawat dalam Pemasangan AV Fistula dengan Kepuasan Klien Yang Menjalani Hemodialisis

Tabel 1 Hasil krosstabulasi dan analisa kinerja perawat dalam pemasangan AV fistula dengan kepuasan klien yang menjalani hemodialisis di RSUD Kabupaten Gresik bulan Juni s/d Juli 2008.

No	KINERJA PERAWATAN	KEPUASAN KLIEN										TOTAL	
		Sangat Tidak Puas		Tidak Puas		Biasa		Puas		Sangat Puas			
		Frek	%	Frek	%	Frek	%	Frek	%	Frek	%	Frek	%
1	Dilakukan sedikit	1	1.4%	2	2.9%							3	4.3%
2	Dilakukan hanya sebagian	1	1.4%	2	2.9%	1	1.4%	1	1.4%	1	1.4%	6	8.6%
3	Dilakukan sepenuhnya namun tidak lengkap			1	1.4%			1	1.4%	3	4.3%	5	7.1%
4	Dilakukan sepenuhnya dengan tepat					3	4.3%	39	55.7%	14	20%	56	80%
	<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>2.8%</b>	<b>5</b>	<b>7.2%</b>	<b>4</b>	<b>5.7%</b>	<b>41</b>	<b>58.6%</b>	<b>18</b>	<b>25.7%</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>
Sig. (2-tailed)		: 0,0004				Correlation Coefficient : 0,343							

Tabel 1 dapat dilihat bahwa sebagian besar 39 (55,7%) responden menyatakan bahwa kinerja perawat yang dilakukan sepenuhnya dengan tepat kepuasan klien menunjukkan puas. Sedangkan sebagian kecil 1 (1,4%) responden menyatakan bahwa kinerja perawat yang dilakukan sedikit kepuasan klien menunjukkan sangat tidak puas, kinerja perawat yang dilakukan hanya sebagian kepuasan klien menunjukkan sangat tidak puas, biasa, puas dan sangat puas. Kinerja perawat yang dilakukan sepenuhnya namun tidak lengkap kepuasan klien menunjukkan tidak puas dan puas.

Hasil uji statistik *Sperman rho* dengan menggunakan *software* komputer SPSS 11 *for windows* didapatkan nilai kemaknakaan  $\rho$  0,004, dengan koefisien korelasi 0,343 yang berarti ada hubungan rendah antara kinerja perawat daam pemasangan AV fistula dengan klien yang menjalani hemodialisis di Unit Hemodialisis RSUD Kabupaten Gresik. Sehingga hipotesis yang menyatakan ada hubungan kinerja perawat dengan kepuasan klien diterima, berarti kinerja perawat dalam pemasangan AV fistula ada hubungan dengan kepuasan klien yang menjalani hemodialisis. Ini disebabkan hampir seluruh kinerja perawat dalam pemasangan AV fistula dilakukan sepenuhnya dengan tepat, hal ini terbukti dari data yang diambil dari 70 responden ada 56 (80%) responden dan sebagaian besar kepuasan klien yang diambil dari 70 responden mencapai 41 (58,6%) responden yang merasa puas.

Mangkunegara (2000), dorongan berprestasi dalam diri seseorang perawat untuk melakukan suatu tugas dilakukan dengan sebaik-baiknya dan mampu mencapai prestasi kerja (kinerja) dengan predikat terpuji. Menurut Mc Clelland, yang dikutip oleh Mangkunegara (2000), seseorang yang memiliki dorongan berprestasi tinggi harus memiliki tanggung jawab pribadi yang tinggi, berani mengambil resiko, memiliki tujuan yang realistis, memiliki rencana kerja yang menyeluruh dan berjuang untuk merealisasi tujuannya, memanfaatkan umpan balik yang konkret dalam seluruh kegiatan kerja yang dilakukan, mencari kesempatan untuk merealisasikan rencana yang telah diprogramkan. Berdasarkan pendapat tersebut seorang perawat akan mencapai kinerja yang maksimal, dorongan yang dimiliki oleh seorang perawat harus ditumbuhkan dari dalam diri sendiri selain dari lingkungan kerja. Menurut Parasuraman et al (1998), menuntut kualitas pelayanan dapat diukur melalui harapan dan persepsi pelanggan, diantaranya: 1) *Tangibles*, merupakan suatu kondisi nyata yang ada pada suatu tempat atau ruang. 2) *Reliability*, kemampuan perawat untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan berorientasi pada kepuasan pelanggan. 3) *Responsiveness*, keinginan untuk memberikan pelayanan dengan segera dan membantu memecahkan masalah yang timbul. 4) *Assurance*, keinginan pelayanan dengan baik, cepat, murah, dan mudah terjangkau. 5) *Empathy*, kemampuan untuk memberi perhatian kepada pelanggan, sehingga dapat memahami masalah-masalah secara dalam.

Karakteristik responden kinerja perawat dilakukan dengan sepenuhnya kepada persiapan mesin hemodialisis. Dengan demikian persiapan psikologis dan persiapan fisik dilakukan hanya sebagian, sehingga perhatian perawat dengan memiliki sikap yang baik, murah senyum, sabar, tulus dalam memberikan pelayanan sayang sangat dibutuhkan klien berkurang. Hal tersebut berpengaruh terhadap kepuasan klien yang mengharapkan pendekatan dan perilaku perawat, perasaan yang nyaman saat pertama kali datang, mutu informasi dan pelayanan yang diterima dan juga kualitas pelayanan yang diharapkan diantaranya : kondisi yang baik, kemampuan cepat dan tepat dalam memberikan pelayanan, pelayanan mudah dan murah dan kemampuan perawat dalam memberikan perhatian klien yang menjalani hemodialisa. Berdasarkan penjelasan dan bukti di atas maka dapat peneliti simpulkan bahwa kinerja yang baik atau dorongan berprestasi yang baik akan mampu memberikan pelayanan yang paripurna demi kepuasan klien khususnya di Unit Hemodialisa Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Gresik.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Hampir seluruhnya kinerja perawat dalam pemasangan AV fistula dilakukan sepenuhnya dengan tepat dan sebagian besar klien yang menjalani hemodialisa merasa puas atas kinerja perawat, sehingga ada hubungan yang rendah antara kinerja perawat dalam pemasangan AV fistula dengan kepuasan klien yang menjalani hemodialisis. Hal ini disebabkan karena kepuasan yang diterima klien yang menjalani hemodialisis bukan hanya ditunjang dari segi pemasangan AV fistula saja, melainkan juga ditunjang dari lima faktor utama yaitu dimensi kenyataan, kepercayaan, tanggung jawab, jaminan dan empati yang diberikan oleh perawat hemodialisa.

### **Saran**

Mempertahankan kinerja perawat dengan pelatihan tentang mahir ginjal dan mengikuti seminar-seminar secara berkesinambungan sehingga mampu meningkatkan pemahaman tentang hemodialisis dengan baik dan benar, bagi perawat yang mempunyai masa kerja masih baru maupun yang sudah lama. Perawat sebaiknya mempunyai dorongan atau motivasi kerja yang tulus dalam mencapai prestasi kerja yang maksimal guna meningkatkan kepuasan klien yang lebih optimal.

## **KEPUSTAKAAN**

- Depkes RI. (1999). *Pedoman Kerja Perawatan Dialisis*. Cetakan I. Jakarta : Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- Djojodibroto. (2000). *Seluk Beluk Pemeriksaan Kesehatan*. Jakarta : Pustaka Populer Obor.
- Mangkunegara A.A. (2000). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Nurachmah. (2001). Asuhan Keperawatan Bermutu di Rumah Sakit. <http://www.kepuasan.com>. Akses tanggal 10 Januari 2008 Jam 19.37 WIB.
- Parasuruman, A, Valerie Zeithamil, and leonardl, Berry. (1998). *A Conceptual Model of Sevivice Quality and Its Implikascation for Future Researrch*. Journal of marketing, vol 49.
- Sedarmayanti. (2001). *Sumber Daya Manusia Dan Produktivitas Kerja*. Bandung : Mandar Maju.
- Wiyono D. (1999). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Teori, Strategi Dan Aplikasi*. Surabaya : Airlangga University Press.
- Wright, K. 2004. *Biopsychosocial Approach to Pain*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates Inc.