

# TINDAKAN KEPERAWATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUANG PERAWATAN BEDAH BLUD RS H.M. DJAFAR HARUN

Fadlan\*<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Program Studi Gizi, STIKES Budi Mulia, Kendari, Indonesia

\*<sup>1</sup>fadlansaja555@gmail.com

## ABSTRAK

*Tindakan keperawatan mempunyai arti penting baik bagi perawat maupun klien karena dapat meningkatkan kemandirian pada perawat dalam melaksanakan tugasnya karena didalam tindakan keperawatan terdapat metode ilmiah keperawatan yang berupa langkah-langkah proses keperawatan, akan dapat meningkatkan kepercayaan diri perawat dalam melaksanakan tugas. Kepuasan klien atas pelayanan yang diberikan merupakan nilai subjektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dan diterima oleh klien. Kepuasan klien atas pelayanan yang diberikan sangat erat kaitannya dengan tindakan keperawatan di ruang dimana ia dirawat. Tujuan penelitian ini mengetahui gambaran tindakan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di ruang perawatan bedah BLUD RS H.M. Djafar Harun Kab. Kolaka Utara. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Populasi dalam penelitian ini semua pasien yang dirawat di ruang perawatan bedah BLUD RS H.M. Djafar Harun Kab. Kolaka Utara. Pengambilan sampel menggunakan Purposive sampling. Teknik pengumpulan data dengan observasi dan kuisioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tindakan keperawatan sudah terlaksana dengan baik di BLUD RS H.M. Djafar Harun Kab. Kolaka Utara dan hasil penelitian mengenai kepuasan pasien menunjukkan ada kecenderungan pasien menyatakan puas dengan pelayanan yang diberikan. Saran bagi profesi keperawatan perlu adanya upaya peningkatan pengetahuan dan pemahaman perawat mengenai proses keperawatan dan penerapannya dalam merawat pasien di rumah sakit.*

**Kata Kunci :** tindakan keperawatan, kepuasan pasien

## PENDAHULUAN

Keperawatan sebagai salah satu tenaga kesehatan yang memberikan pelayanan selama 24 jam hendaknya berbenah untuk meningkatkan kualitas pelayanannya agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas, kondisi yang terjadi di Indonesia masih banyak mengeluhkan adanya pelayanan keperawatan yang kurang optimal. Banyak pasien yang mengeluh perawat kurang ramah dan lambat dalam menangani keluhan pasien. Tingginya beban kerja, banyaknya tugas limpahan dari dokter dan banyaknya jumlah pasien sering menjadi alasan mengapa pelayanan menjadi kurang optimal (Hariyati, 2014).

Pada prakteknya masih ditemukan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit maupun standar keperawatan, hal tersebut dapat dilihat dari kasus yang melibatkan tenaga keperawatan seperti kurangnya kepuasan pasien

terhadap pelayanan keperawatan karena dianggap pelayanan keperawatan yang diberikan tidak sesuai dalam menangani pasien. Masyarakat ingin dilayani dengan ramah, sopan, terampil, tepat waktu, dan jujur dalam pemberian informasi. Perawat harus memelihara mutu pelayanan keperawatan yang tinggi dengan cara profesional dalam menerapkan pengetahuan serta keterampilan keperawatan sesuai dengan kebutuhan pasien (Siswati, 2015).

Pelayanan keperawatan merupakan bagian dari pelayanan kesehatan Rumah Sakit, oleh karena itu perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan keperawatan sehingga para pengguna jasa dalam menuntut pelayanan yang sesuai dengan haknya, yakni pelayanan keperawatan yang berkualitas dapat dipertanggungjawabkan. Pasien akan mengeluh bila pelayanan keperawatan yang diberikan dirasa tidak memberikan nilai kepuasan bagi dirinya (Barata, 2006).

Kepuasan pasien adalah persepsi pasien bahwa harapannya telah terpenuhi, diperoleh hasil yang optimal bagi setiap pasien dan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan kemampuan pasien dan keluarganya, perhatian terhadap keluarganya, perhatian terhadap kebutuhan pasien, kondisi lingkungan fisik, serta tanggapan terhadap kebutuhan pasien sehingga kesinambungan yang sebaik-baiknya antara puas dan hasil (Supranto, 2011).

Ruang perawatan bedah BLUD RS. H.M Djafar Harun Kolaka Utara merupakan salah satu ruang perawatan yang memiliki kapasitas cukup besar yaitu 16 tempat tidur dengan jumlah pasien yang dirawat pada tahun 2017 sebanyak 452 pasien, dan pada tahun 2018 yaitu bulan Januari sampai bulan April sebanyak 180 pasien. Ruang perawatan bedah merupakan unit yang melayani klien dengan masalah-masalah pembedahan. Klien yang akan menjalani pembedahan maupun yang telah menjalani pembedahan akan dirawat diruangan tersebut maka sudah seharusnya mendapatkan pelayanan yang memuaskan guna mengurangi beban derita yang dialami akibat penyakit. Penerapan asuhan keperawatan diharapkan mampu memberikan pelayanan yang dibutuhkan klien dan memuaskan klien yang dirawat (BLUD RS. H.M Djafar Harun Kolaka Utara 2017,2018).

Berdasarkan uraian tersebut maka peneliti ingin mengetahui bagaimana uraian dan bentuk tindakan keperawatan di ruang perawatan Bedah BLUD RS. H.M Djafar Harun Kolaka Utara serta menilai kepuasan pasien setelah tindakan keperawatan tersebut dalam bentuk penelitian kualitatif.

## **METODE**

Jenis penelitian yang digunakan yaitu Penelitian deskriptif Umumnya untuk mengetahui perkembangan dan frekuensi sarana fisik tertentu seperti masalah fenomena sosial tertentu, masalah interaksi sosial, dll. dengan metode penelitian Survei yang bersifat deskriptif disebut pula sebagai penelitian penjelajahan (exploratory study), karna survei ini dilakukan untuk menggambarkan keadaan yang sebenarnya (objektif) di dalam suatu komunitas (Singarimbun, 2006). Waktu penelitian dilaksanakan pada tgl 10 juni-01 juli 2018 dengan Lokasi penelitian dilaksanakan di ruang perawatan bedah BLUD RS. H.M. Djafar Harun Kolaka Utara.

Pada penelitian ini populasinya adalah semua pasien yang dirawat di ruang perawatan bedah BLUD RS. H.M. Djafar Harun Kolaka Utara dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* sehingga jumlah sampel yang ditemukan sebanyak 30 orang. Instrumen penelitian ini menggunakan lembar Observasi untuk menilai kegiatan perawat dalam melaksanakan asuhan keperawatan terhadap pasien yang dirawat di ruang perawatan bedah dan lembar Kuesioner untuk menilai kepuasan klien/keluarga terhadap tindakan keperawatan

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengumpulan data ini dilaksanakan melalui observasi perilaku perawat dan kuesioner kepuasan pasien yaitu perawat dan pasien di ruang perawatan bedah BLUD RS H.M. Djafar Harun Kolaka Utara. Maka didapatkan data sebagai berikut :

**Tabel 1. Distribusi Frekuensi Responden Pasien Di Ruang Perawatan Bedah BLUD RS H.M. Djafar Harun Kolaka Utara**

| Karakteristik     | Frekuensi | Percent |
|-------------------|-----------|---------|
| Jenis Kelamin :   |           |         |
| Pria              | 18        | 60%     |
| Wanita            | 12        | 40%     |
| Total             | 30        | 100%    |
| Umur              |           |         |
| 6-11 tahun        | 1         | 3,3%    |
| 18-40 tahun       | 12        | 40%     |
| 41-65 tahun       | 14        | 46,7%   |
| 66 keatas         | 3         | 10%     |
| Total             | 30        | 100%    |
| Status Pendidikan |           |         |
| Rendah            | 28        | 93,3%   |
| Tinggi            | 2         | 6,67%   |
| Total             | 30        | 100%    |

Berdasarkan tabel 1. didapatkan data Jenis Kelamin bahwa dari 30 responden terdapat 18 orang (60%) Pria, 12 orang (40%) Wanita. data Umur bahwa dari 30 responden terdapat 1 orang (3,3%) 6-11 tahun, 12 orang (40%) 18-40 tahun, 14 orang (46,7%) 41-65 tahun, 3 orang (10%) 66 keatas. data Status Pendidikan dari 30 responden terdapat 28 orang (93%) rendah, 2 orang (6,67%) tinggi.

**Tabel 2. Distribusi frekuensi responden pasien di ruang perawatan bedah BLUD RS H.M. Djafar Harun Kolaka Utara**

| Karakteristik | Frekuensi | Persent |
|---------------|-----------|---------|
| Lama Rawat    |           |         |
| 1-12 hari     | 30        | 100%    |
| Total         | 30        | 100%    |

|                                           |    |       |
|-------------------------------------------|----|-------|
| Derajat Ketergantungan Klien              |    |       |
| Minimal                                   | 26 | 86,7% |
| Partial                                   | 4  | 13,3% |
| Total                                     | 30 | 100%  |
| Keluhan Utama Saat Ini Sembuh             | 16 | 53,3% |
| Ada Perbaikan Tapi Masih Ada Keluhan      | 13 | 43,3% |
| Ada Sedikit Perbaikan Keluhan Masih Tetap | 1  | 3,3%  |
| Total                                     | 30 | 100%  |

Berdasarkan tabel 2. didapatkan data Lama Rawat bahwa dari 30 responden terdapat 30 orang (100%) 1-12 Hari. Data Derajat Ketergantungan Klien bahwa dari 30 responden terdapat 26 orang (86,7%) minimal, dan 4 orang (13,3%) partial. Data Keluhan utama Saat Ini bahwa dari 30 responden terdapat 16 orang ( 53,3%) Sembuh, 13 orang (43,3%) Ada perbaikan tapi masih ada keluhan, 1 orang (3,3%) Ada sedikit perbaikan keluhan masih tetap.

**Tabel 3. Distribusi frekuensi responden berdasarkan tindakan keperawatan di ruang perawatan bedah BLUD RS H.M. Djafar Harun Kolaka Utara**

| Tindakan Keperawatan | Frekuensi | Percent |
|----------------------|-----------|---------|
| Baik                 | 27        | 90 %    |
| Kurang               | 3         | 10%     |
| Total                | 30        | 100%    |

Berdasarkan tabel 3. didapatkan data bahwa dari 30 orang perawat yang di observasi terdapat 27 orang (90%) perawat yang melakukan tindakan keperawatan dengan baik, dan 3 (10%) orang perawat yang melakukan tindakan keperawatan kurang baik.

**Tabel 4. Distribusi frekuensi responden berdasarkan tingkat kepuasan pasien dengan tindakan perawat di ruang perawatan bedah BLUD RS H.M. Djafar Harun Kolaka Utara**

| Tingkat Kepuasan | Frekuensi | Persent |
|------------------|-----------|---------|
| Puas             | 21        | 70%     |
| Tidak Puas       | 9         | 30 %    |
| Total            | 30        | 100%    |

Berdasarkan tabel 4. didapatkan data bahwa dari 30 responden terdapat 21 orang (70%) pasien mengatakan puas dengan tindakan keperawatan dan 9 orang (30%) mengatakan tidak puas dengan tindakan keperawatan.

## KESIMPULAN

Tindakan keperawatan di ruang perawatan bedah BLUD RS H.M. Djafar Harun Kolaka Utara sudah terlaksana dengan baik. Ada kecenderungan pasien yang dirawat di ruang perawatan bedah BLUD RS H.M. Djafar Harun Kolaka Utara mengatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh perawat.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penelitian ini terutama kepada pihak BLUD RS H.M. Djafar Harun Kolaka Utara yang telah memberikan data sekunder pasien di ruang perawatan bedah, serta para pasien yang telah bersedia menjadi subjek penelitian.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, E., Akmal, D., & Sari, Y. P. (2015). Hubungan pre dan post conference keperawatan dengan pelaksanaan asuhan keperawatan di rsud dr . Achmad mochtar bukittinggi tahun 2015 dr . Achmad mochtar bukittinggi tahun 2015. *Jurnal Kesehatan Perintis*, 1, 117–124.
- Ayuningtyas, K., R., Mustayah., Tri, N. (2005).Tingkat kepuasan pasien pada pelayanan keperawatan di rumah sakit. *Jurnal Pendidikan Kesehatan*, 4(2), 1. <http://jurnal.poltekes-malang.ac.id/berkas/deef-83-90.pdf>
- Azwar, azrul. prihartono Joedo. (2003). *Metodologi Penelitian Kedokteran dan Kesehatan Masyarakat*. Jakarta. Binarupa Aksara
- Doenges, M.E. (2004). *Penerapan Proses Keperawatan dan Diagnosa Keperawatan*. Edisi 2. Jakarta. EGC
- Hidayat, A Azis Alimul. (2004). *Pengantar Konsep Dasar Keperawatan*. Jakarta Salemba Medika
- Hidayat, A Azis Alimul. (2002). *Pengantar Dokumentasi Proses Keperawatan*. Jakarta. EGC
- Ircham Machfoedz. (2010). *Metodologi Penelitian (Kuantitatif & Kualitatif)*. Yogyakarta. Fitramaya
- Lismidar. (2001). *Proses Keperawatan*. Jakarta. Universitas Indonesia.
- Muninjaya. G.A. (2004). *Manajemen Kesehatan*. Edisi 2. Penerbit Buku Kedokteran. Jakarta. EGC
- Notoatmodjo S. (2010). *Metode Penelitian*. Jakarta. Rineka Cipta
- Nursalam. (2003). *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pedoman Skripsi. Tesis dan Instrumen Penelitian Keperawatan*. Edisi pertama. Jakarta. Salemba Medika
- Nursalam & Pariani. (2001). *Pendekatan Praktis Metodologi Riset Keperawatan*. Jakarta. CV. Sagung Seto

Sumijatun. (2010). *Konsep Dasar Menuju Keperawatan Profesional*. Jakarta. Trans Info Media

Smeltzer and Bare. (2002). *Buku Ajar Keperawatan Medikal Bedah*. Brunner and Suddarth. Edisi 8. Vol 3. Jakarta. EGC