

“PELAYANAN KESEHATAN DAN BEBAN KERJA PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT X PONTIANAK”

Nadia Rahmawati^{1*}, Widia², Yunita Dwi Anggreini³

^{1.2.3.} STIKes YARSI Pontianak

Nadia Rahmawati : Program Studi Pendidikan Ners, STIKes Yarsi Pontianak, Jln Panglima A'im,
No.1 Pontianak Timur, Kota Pontianak, Kalimantan Barat – 78232,
E-mail : nadiaahmawati2104@yahoo.com

ABSTRAK

Latar Belakang: Salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan yakni kepuasan pasien serta rendahnya beban kerja perawat. Perawat di dalam melaksanakan pekerjaannya mempunyai tugas serta tanggung jawab yang sangat besar kepada pasien serta keluarganya, sehingga seorang perawat dituntut untuk handal dalam melayani pasien, apabila perawat mempunyai beban kerja yang besar, sehingga dapat membagikan pengaruh yang besar terhadap pelayanan, sehingga tingkatan kepuasan pasien terhadap pelayanan alami penyusutan. **Tujuan:** Mengetahui hubungan antara pelayanan kesehatan dan beban kerja perawat dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit X Pontianak. **Metode:** Penelitian ini menggunakan prosedur explanatory research dengan pendekatan Cross sectional serta menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Dalam penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 59 pasien, dengan metode purposive sampling. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yakni pearson product moment. **Hasil:** Hasil penelitian analisis diketahui hubungan pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit X Pontianak dengan nilai signifikan ($p = .000 < (0.05)$), sehingga H_a diterima terdapat hubungan antara pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di rumah sakit. Sebaliknya buat hubungan beban kerja perawat dengan kepuasan pasien di peroleh nilai signifikan ($p = 0.826 > (\alpha = 0.05)$), sehingga H_a ditolak adalah tidak terdapat hubungan antara beban kerja perawat dengan kepuasan pasien di rumah sakit. **Kesimpulan:** Bisa disimpulkan jika terdapat hubungan korelasi antara pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di rumah sakit sebaliknya untuk variabel beban kerja perawat tidak terdapat terdapat hubungan korelasi dengan kepuasan penderita di Rumah Sakit X Pontianak.

Kata Kunci: Pelayanan Kesehatan, Beban Kerja, Kepuasan Pasien.

ABSTRACT

Background : One indicator of the success of health services is patient satisfaction and the low workload of nurses. In doing their job, nurses have enormous duties and responsibilities to patients and their families, so that a nurse is required to be professional in serving patients. If nurses have a high workload, they can have a big influence on service, so that the level of patient satisfaction with service has decreased. **Objective :** To find out the relationship between health services and workloads of nurses on patient satisfaction at hospital X Pontianak. **Methods :** This study used an explanatory research method with a cross sectional approach and used a questionnaire as a data collection tool. In this study, using a sample of 59 patients, who used a purposive sampling technique. Analysis of the data used in this study the Pearson Product Moment. **Results :** From the results of the research carried out the analysis showed that the relationship between health services and patient satisfaction at hospital X Pontianak with a significant value ($p = .000 < (0.05)$), then H_a was accepted that there was a relationship between health services and patient satisfaction at the hospital. Whereas for the relationship between the workload of nurses and patient satisfaction, it was obtained a significant value ($p = 0.826 > (\alpha = 0.05)$), then H_a was rejected, namely there was no relationship between the work load of nurses and patient satisfaction at the hospital. **Conclusions:** It can be concluded that there is a correlation between health services and patient satisfaction in the hospital, while for the nurse workload variable there is no correlation with patient satisfaction in the hospital X Pontianak.

Key Words : Health Services, Workload, Patient Satisfaction

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan ialah usaha yang dilaksanakan mandiri ataupun bersama-sama pada suatu organisasi guna menambah kesehatan, mencegah serta menyembuhkan penyakit individu, keluarga, kelompok, serta warga supaya terciptanya jenjang kesehatan warga yang besar (Sabaruddin, 2015). Warga menuntut rumah sakit wajib bisa membagikan pelayanan kesehatan, terikat dengan kebutuhan penderita sehingga bisa dilayani oleh rumah sakit secara mudah, segera, akurat, serta dengan anggaran terjangkau.

Menurut Nursalam (2011) jika konsep kualitas layanan yang berkaitan dengan kepuasan penderita ditetapkan oleh 5 komponen yang biasa diketahui dengan sebutan kualitas layanan “SERVQUAL” (*reliability, responsiveness, assurance, empathy* serta *tangible*). Kualitas pelayanan kesehatan menunjukkan pada tingkatan kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam memunculkan rasa puas pada diri tiap penderita.

Menurut Simamora dalam (Marmi, 2015) pelayanan kesehatan masih kerap memperoleh keluhan dari publik, paling utama sikap serta keahlian perawat dalam memberikan asuhan keperawatan kepada penderita. Pelayanan kesehatan merupakan setiap upaya yang diselenggarakan secara sendiri ataupun bersama- sama dalam suatu organisasi untuk memelihara serta

menaikkan kesehatan, mencegah serta mengobati penyakit, dan juga memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok ataupun publik (Riandi, 2018). Realitasnya dilapangan menampilkan jika banyak perawat yang belum menampilkan sikap tersebut. Perawat bukan tampil untuk melayani, namun terkesan menuntaskan tugas saja.

Salah satu penunjuk dalam menghitung jumlah beban kerja dalam bidang keperawatan merupakan jumlah rasio perawat-pasien. Berlandaskan observasi yang dicoba oleh peneliti di ruang perawatan bedah laki-laki dengan jumlah tenaga perawat yang berjaga 19 orang dengan pembagian shift 5 orang pagi, sore 4, serta malam 3 orang. Rata- rata penderita 22 orang, dengan kapasitas 24 tempat tidur dengan jumlah hari kerja/ minggu 5 hari serta jumlah jam kerja/ hari adalah 7 jam untuk pagi, 7 jam untuk sore, serta 10 jam untuk malam. Kriteria penderita yang dirawat di ruang tersebut ada 5-7 yang bisa melaksanakan kegiatan mandiri, 8-12 orang yang butuh diberikan perawatan sebagian, 7-9 mesti diberikan perawatan total. Hasil penghitungan BOR tahun 2019 di ruang penyakit dalam laki-laki / perempuan didapatkan jika 81,57% hal ini tidak cocok dengan standar BOR Depkes yang menetapkan standar batasan minimum 65%-80%. Tingginya angka BOR dikarenakan sebab angka perawat serta penderita yang

tidak proporsional sampai menimbulkan banyaknya pekerjaan yang dicoba oleh perawat (Sistem Pengelolaan Informasi Rekam Medis Rumah Sakit).

Hasil studi pendahuluan di Rumah Sakit X Pontianak yang dilakukan dengan metode wawancara kepada 18 orang responden didapatkan hasil 55,56% mengatakan kurang puas, 27,7% berkata cukup puas dengan pelayanan kesehatan, contohnya lamanya pelayanan, reaksi yang lelet dari perawat, terdapat sebagian perawat yang kurang ramah, alat-alat kesehatan yang rusak sehingga wajib menunggu lagi, terdapat pula yang berkata dokternya lama baru tiba. Sebaliknya hasil wawancara kepada 12 perawat di 3 ruang rawat inap rumah sakit terpaut dengan beban kerja perawat didapatkan kalau, terdapat sebagian sarana serta perlengkapan yang masih kurang mencukupi, masih minimnya kompensasi yang didapat sepanjang bekerja, masih terdapat perawat yang melaksanakan pergantian dinas sehingga tidak cocok dengan agenda yang sesungguhnya, serta masih terdapat perawat yang tiba terlambat dengan bermacam alibi. Hasil tersebut membuktikan terdapatnya kesenjangan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien.

Bersumber pada sebagian penjelasan di atas secara universal beban kerja perawat tidak dapat menurun, tetapi dapat meningkat bersamaan jumlah penderita yang meningkat,

tuntutan buat menyelamatkan pasien, beban kerja yang sangat kelewatan berakibat pada kinerja perawat itu sendiri. Oleh karena itu peneliti tertarik buat melaksanakan studi tentang “*Hubungan pelayanan kesehatan dan beban kerja perawat dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit X Pontianak*”.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian *explanatory research* dan menggunakan pendekatan *cross sectional*. Populasi pada penelitian ini mencakup pasien yang sedang menjalani perawatan di rumah sakit dengan jumlah kunjungan rawat inap 146 pasien data pada bulan Oktober, November dan Desember 2019.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *non probability sampling* dengan metode *purposive sampling* dan jumlah sampel yang digunakan sebanyak 59 pasien. Tempat penelitian adalah Rumah Sakit X Pontianak, waktu penelitian dimulai pada bulan Februari sampai September 2020.

Instrumen yang digunakan adalah kuesioner yang terdiri kuesioner A, B, C dan D. Bagian A menjelaskan data demografi, kuesioner B tentang pelayanan kesehatan dengan 25 pertanyaan, kuesioner C tentang beban kerja dengan 15 pertanyaan, dan kuesioner D tentang kepuasan pasien dengan 15 pertanyaan. Pengumpulan data pada penelitian dengan membagikan kuesioner dan dibantu oleh asisten peneliti yang telah menyamakan

persepsi. Setelah pengecekan data, *coding*, *entry data*, *cleaning* data kemudian di tabulasi.

Penelitian ini menggunakan analisis univariat dan bivariat. Analisis univariat dilakukan untuk mendeskripsikan karakteristik setiap variabel. Sedangkan analisis bivariat menggunakan uji Korelasi *Pearson Product Moment* untuk menganalisa hubungan pelayanan kesehatan dan beban kerja perawat dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit X Pontianak.

Terkait etika penelitian memegang teguh sikap ilmiah (*scientificattitude*) dan menggunakan prinsip-prinsip etika penelitian seperti menghormati harkat martabat manusia, menjaga kerahasiaan, keadilan, manfaat penelitian, dan tidak berbahaya. Penelitian ini juga telah lulus uji etik dengan nomor 066/KEPK/STIKes.YSI/VIII/2020.

HASIL

Hasil karakteristik responden secara lengkap disajikan dalam Tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	N	%
Laki-laki	36	61.0
Perempuan	23	39.0
SD	2	3.4
SMP	9	15.3
SMA	45	76.3
Perguruan Tinggi	3	5.1
Pelajar/ Mahasiswa	3	5.1
PNS	1	1.7
Swasta	8	13.6
Buruh	9	15.3
Pedagog	9	15.3

Tidak Bekerja	10	16.9
IRT	19	32.9

Tabel 1 menunjukkan 33,9% usia responden masuk kategori dewasa awal, untuk jenis kelamin 61% laki-laki, 76,3% berpendidikan SMA, dengan 32,9% tidak bekerja.

Hasil analisis frekuensi pelayanan kesehatan dapat dilihat pada Tabel 2.

Pelayanan	N	%	Mean	Median
Kurang baik	44	51.2		
Baik	15	17.4	3.25	3.00
Total	59	68.6		

Tabel 2

Distribusi Frekuensi Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit X Pontianak tahun 2020

Tabel 2 menunjukkan sebagian besar jawaban responden berada dala kategori kurang baik (51.2%) sementara kategori baik sebanyak 15 orang (17.4%). Hal ini menunjukkan bahwa secara umum pelayanan kesehatan di rumah sakit masih kurang baik. Dilihat juga dari nilai rata-rata skor jawaban $3.25 > 3.00$ (median).

Hasil analisis frekuensi beban kerja perawat dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3

Distribusi Frekuensi Beban Kerja Perawat di Rumah Sakit X Pontianak tahun 2020

Beban Kerja Perawat	N	%	Mean	Median	Kategori
	59	68.6	3.79	2.00	Berat
Missing	27	31.4			

Total	86	100
-------	----	-----

Tabel 3 menunjukkan jawaban responden berada dalam kategori berat (68.6%) dilihat juga dari hasil nilai rata-rata skor jawaban $3.79 > 2.00$ (median). Hasil ini menunjukkan bahwa secara umum beban kerja perawat masih cukup berat.

Hasil analisis frekuensi frekuensi kepuasan pasien dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4

Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Rumah Sakit X Pontianak tahun 2020

Kepuasan Pasien	N	%	Mean	Median
Kurang puas	43	50	3.27	3.00
Puas	16	18.6		
Total	59	68.6		

Tabel 4 menunjukkan sebagian besar jawaban responden berada dalam kategori kurang puas (50.0%) sementara kategori puas sebanyak 16 orang (18.6%) dan dilihat dari nilai skor rata-rata $3.27 > 3.00$ (median). Hal ini menunjukkan bahwa secara umum kepuasan pasien di rumah sakit masih kurang puas terhadap pelayanan kesehatan.

Hasil analisis bivariat hubungan pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien disajikan dalam Tabel 5.

Tabel 5

Distribusi Hasil Analisis Korelasi Hubungan Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit X Pontianak tahun 2020

Variabel	Pearson Correlation	P-Value
Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien	.602**	.000

Tabel 5 menunjukkan hubungan antara pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien memiliki nilai koefisien korelasi sebesar 0.602 dengan signifikansi (P Value) sebesar 0.000. nilai koefisien 0.602 berada dalam rentang 0,6 –0,799 (kategori kuat), sedangkan berdasarkan nilai p value $0.000 < 0.05$. Berdasarkan hasil koefisien korelasi tersebut juga dapat dipahami bahwa korelasinya bersifat positif, artinya semakin baik pelayanan kesehatan maka semakin meningkat pula kepuasan pasien. Dengan memperhatikan harga koefisien korelasi sebesar 0.602 berarti bersifat korelasinya kuat.

Hasil analisis bivariat hubungan pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien Tabel 6.

Tabel 6

Distribusi Hasil Analisis Korelasi Hubungan Beban Kerja Perawat dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit X Pontianak tahun 2020

Variabel	Pearson Correlation	P Value
Beban Kerja Perawat dengan Kepuasan Pasien	-0.029	0.826

Tabel 6 menunjukkan tidak terdapat hubungan antara beban kerja perawat dengan kepuasan pasien memiliki nilai koefisien korelasi sebesar 0.029 dengan signifikansin

(P Value) sebesar 0.826. nilai koefisien 0.029 berada dalam rentang 0,00 – 0,199 (kategori sangat rendah), sedangkan berdasarkan nilai p value $0.826 > 0.05$. Berdasarkan hasil koefisien korelasi tersebut dapat dipahami bahwa korelasinya bersifat negatif, artinya semakin besar beban kerja maka semakin berkurang pula kepuasan pasien. Dengan memperhatikan harga koefisien korelasi sebesar 0.029 berarti bersifat korelasinya sangat rendah.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian membuktikan jika karakteristik responden bersumber pada teori pertumbuhan ialah usia dewasa awal sebesar (33.9%) menurut Suryati, Widjanarko & Istiarti (2017) jika kelompok dewasa awal terdapat kaitannya dengan kepuasan penderita sebab mereka yang muda lebih peka serta terbuka dengan keadaan di lapangan dan lebih berani mengatakan ketidakpuasannya. Hasil penelitian juga membuktikan pada kategori kelamin jika frekuensi responden pria lebih besar dari frekuensi responden wanita ialah 36 orang (61.0%) dari total 59 responden.

Frekuensi responden bersumber pada pendidikan dalam penelitian ini membuktikan jika sebagian besar pendidikan terakhir responden ialah SMA sebanyak 45 responden (76.3%).

Penelitian ini sejalan dengan hasil studi Listiani (2017) yang menjelaskan tingkatan

pendidikan mempengaruhi terhadap pelayanan serta kepuasan. Mereka yang berpendidikan SMA metode pikirnya telah lebih kritis, lebih informatif serta mengharap lebih sehingga mereka tidak cukup puas dengan pelayanan yang kurang, sebaliknya mereka yang berpendidikan kurang lebih cenderung menerima apa yang diberikan kepada mereka.

Dilihat dari pekerjaan mayoritas responden tidak bekerja serta sebagai ibu rumah tangga sehingga pengamat berasumsi jika responden cenderung menerima ataupun kurang dapat memperkirakan pelayanan kesehatan yang diberikan sebab minimnya pengetahuan tentang pelayanan kesehatan.

Pelayanan kesehatan di rumah sakit sebagian besar responden merasa masih kurang baik (51.2%). Hasil penelitian sejalan dengan yang dilakukan Dewi (2016) jika sebanyak 12 orang merasa baik serta 18 orang berkata kurang baik dengan pelayanan kesehatan di rumah sakit yang diberikan baik ditinjau dari segi kehandalan, daya paham, empati, jaminan serta fasilitas fisik yang ada.

Beban kerja perawat pelaksana di rumah sakit dikategorikan berat (68.6%). Hasil penelitian ini didukung oleh studi Syara (2018) jika beban kerja perawat yang besar berdampak kurang maupun buruknya komunikasi antara penderita serta perawat. Komunikasi perawat dengan penderita ataupun keluarga membuktikan perilaku

tanggap perawat dalam membagikan pelayanan.

Statement terkait kepuasan penderita (50,0%) melaporkan tidak puas serta (18,6%) menyatakan cukup puas terhadap pelayanan keperawatan. Bersumber pada hasil tersebut, bisa disimpulkan jika penderita tidak puas dengan pelayanan keperawatan yang diberikan oleh perawat.

Perihal ini sejalan dengan studi yang dilakukan oleh Purwanti, Prastiwi & Rosdiana (2017) membuktikan lebih dari 40% responden merasa kurang puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan, hal ini diakibatkan responden mempersepsikan jika pelayanan kesehatan yang diberikan kurang puas dilihat dari kegiatan keperawatan yang diberikan, perawat kurang paham dalam mengatasi keluhan- keluhan penderita.

Menurut hasil analisa informasi didapatkan nilai koefisien korelasi sebesar 0.602 dengan signifikansi (P Value) sebesar 0.000. nilai koefisien 0.602 terletak dalam rentang 0,6–0,799 (kategori kuat), sebaliknya bersumber pada nilai p value $0.000 < 0.05$ yang berarti terdapat hubungan korelasi antara variabel pelayanan kesehatan dengan kepuasan penderita di rumah sakit.

Menurut Parasuratman (2001) dalam Nursalam (2015) jika konsep pelayanan kesehatan yang diharapkan serta dialami ditetapkan oleh daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati serta keandalan.

Hasil analisa informasi yang diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar -0.029 dengan signifikansi (P Value) sebesar 0.826. nilai koefisien -0.029 terletak dalam rentang 0,00–0,199 (kategori sangat rendah), sebaliknya bersumber pada nilai p value $0.826 > 0.05$. Bersumber pada hasil koefisien korelasi tersebut pula dapat dipahami jika tidak terdapat hubungan antara beban kerja perawat dengan kepuasan penderita di rumah sakit.

Perawat mempunyai beban kerja yang besar, sehingga dapat memberikan pengaruh yang besar terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan kepada penderita serta keluarganya, sehingga tingkatan kepuasan penderita terhadap pelayanan keperawatan mungkin saja bisa alami pengurangan. Tingkatan kepuasan penderita ialah penanda dari kualitas suatu pelayanan Rumah sakit.

KESIMPULAN

Terdapat hubungan layanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit dengan ($p = .000 < (0.05)$), sebaliknya tidak ada hubungan antara beban kerja perawat dengan kepuasan pasien ($p = 0.826 > (\alpha = 0.05)$), meski beban kerja perawat yang berat namun perawat secara maksimal senantiasa membagikan pelayanan yang baik supaya kepuasan pasien bertambah.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penelitian ini dapat terlaksana berkat dukungan dan kerjasama dari berbagai pihak,

oleh karena itu kami sampaikan terima kasih kepada :

1. Ibu Fajar Yousriatin, M. Kes selaku Ketua STIKes YARSI Pontianak yang telah memberikan dukungan dalam proses pengajuan permohonan dan perizinan penelitian.
2. Kepala Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM) STIKes YARSI Pontianak yang telah banyak membantu serta memfasilitasi publikasi hasil penelitian ini.
3. Pimpinan dan seluruh jajaran Rumah Sakit X Pontianak yang telah memberikan izin dan memfasilitasi pelaksanaan penelitian.
4. Seluruh responden yang sudah bersedia terlibat dalam proses penelitian ini.

REFERENSI

- Dewi, M. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan*, 5(2), 535–544.
- Listiani, I. (2017). *Hubungan Tingkat Pendidikan dan Penghasilan Pasien dengan Persepsi tentang Mutu Pelayanan Kesehatan di PUSKESMAS Baki Kabupaten Sukoharjo*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Marmi, E. F. (2015). *Hubungan Beban Kerja dan Perilaku Caring Perawat Menurut Persepsi Pasien di IGD RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta*. STIKes Aisyiah Yogyakarta.
- Nursalam. (2011). *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional Edisi 3*. In *Salemba Medika*. Salemba Medika.
- Nursalam. (2015). *Manajemen Keperawatan (Edisi 5)*. Salemba Medika.
- Purwanti, S., Prastiwi, S., & Rosdiana, Y. (2017). Hubungan Pelayanan Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Wisata Dau Malang. *Jurnal Nursing News*, 2(2), 688–699. <https://publikasi.unitri.ac.id/index.php/fikes/article/view/514/432>
- Riandi, R. (2018). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di PUSKESMAS Wonorejo Samarinda*. Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.
- Sabaruddin, A. (2015). *Manajemen Kolaborasi dalam Pelayanan Publik: teori, konsep dan aplikasi*. Graha Ilmu.
- Suryati, Widjanarko, B., & Istiarti, V. T. (2017). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 5(5), 1102–1112. <http://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jkm>
- Syara, A. M. (2018). *Hubungan Beban Kerja Dan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Grand Medistra Lubuk Pakam*. Universitas Sumatera Utara.