



HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN PERAWATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN KELUARGA PASIEN DI RUANG INTENSIVE CARE UNIT (ICU) RSD dr. H. SOEMARNO SOSROATMODJO TANJUNG SELOR TAHUN 2023

Hasbi^{1*}, Wiyadi², Amiruddin³

^{1,2,3}Politeknik Kesehatan Kalimantan Timur

Article Information

Article history:

Received February 28, 2023

Approved April 3, 2023

Keywords:

Quality of Service Care, Patient Family Satisfaction

Keywords:

Kualitas Pelayanan Perawatan, Kepuasan Keluarga Pasien

ABSTRACT

The quality of nursing services in hospitals is a concern in the health sector. The quality of nursing services is still not felt by patients such as complaints of a lack of caring attitude, empathy, lack of responsiveness, and indifference of nurses to patients. Unsatisfactory service is also felt by the patient's family in the ICU (Intensive Care Unit) Room. To determine the relationship between the quality of care services and the satisfaction level of the patient's family in the Intensive Care Unit (ICU) RSD Room. dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor. The research design in this study was observational using a cross-sectional approach. The research was conducted in September-October 2022. The population in this study were the families of caregivers in the ICU RSD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor. In the last four months, namely May, June, July and August 2022, there were 120 people. Determination of the sample using purposive sampling, the number of samples in this study as many as 35 people. The statistical test used is chi square. If you get Asymp. Sig < 0.05, then the hypothesis Ha is accepted and Ho is rejected. Relationship between the quality of care services and the satisfaction level of the patient's family in the Intensive Care Unit (ICU) room (pValue = 0.00). The quality of care services is in the good category (54.3%) and the satisfaction level of the patient's family is in the satisfied category (57.1%). This satisfaction category is still below the standard set by the Hospital Quality Committee, which is above 90%. There is a relationship between the quality of care services and the level of patient family satisfaction in the Intensive Care Unit (ICU) RSD Room. dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor.

ABSTRAK

Kualitas pelayanan keperawatan di rumah sakit menjadi perhatian dibidang kesehatan. Kualitas pelayanan keperawatan masih belum dirasakan oleh keluarga pasien seperti keluhan kurangnya sikap caring, empathy, kurang tanggap, dan sikap acuh tak acuh perawat pada pasien. Pelayanan yang kurang memuaskan juga dirasakan keluarga pasien di Ruang ICU (Intensive Care Unit). Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan perawatan dengan tingkat kepuasan keluarga pasien di Ruang Intensive Care Unit (ICU)

RSD. dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor. Desain penelitian pada penelitian ini adalah observasional menggunakan pendekatan cross-sectional. Penelitian dilaksanakan pada bulan September-Oktober 2022. Populasi dalam penelitian ini adalah keluarga penunggu pasien di Ruang ICU RSD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor. Empat bulan terakhir, yaitu bulan Mei, Juni, Juli dan Agustus tahun 2022, sebanyak 120 orang. Penentuan sampel menggunakan Purposive Sampling dan menggunakan rumus Slovin, maka jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 35 orang. Uji statistik yang digunakan adalah chi Square. Apabila diperoleh Asymp. Sig < 0,05, maka hipotesis H_a diterima dan H_o ditolak. Hubungan kualitas pelayanan perawatan dengan tingkat kepuasan keluarga pasien di Ruang Intensive Care Unit (ICU) (pValue = 0,00,). Kualitas pelayanan perawatan pada kategori baik (54,3%) dan tingkat kepuasan keluarga pasien pada kategori puas (57,1%). Kategori kepuasan ini masih di bawah standar yang telah ditentukan oleh Komite Mutu Rumah Sakit yakni di atas 90%. Terdapat hubungan kualitas pelayanan perawatan dengan tingkat kepuasan keluarga pasien di Ruang Intensive Care Unit (ICU) RSD. dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor.

© 2022 SAINTEKES

*Corresponding author email: hasbirasya1@gmail.com

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan keperawatan di rumah sakit menjadi perhatian dibidang kesehatan. Kualitas pelayanan keperawatan di ruang *Intensive Care Unit* (ICU) RSD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor masih dianggap kurang memuaskan. Dengan adanya *complain* dari keluarga pasien melalui telpon ke ruang Intensif Care Unit (ICU) RSD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor.

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan pasal 1 bahwa "Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintah Daerah Kabupaten / Kota wajib menerapkan Standar Pelayanan Minimal bidang Kesehatan". Berpedoman pada aturan tersebut manajemen RSD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung

Selor telah menerapkan standar mutu pelayanan minimal. Hasil survei kepuasan masyarakat tiga tahun terakhir khusus untuk pelayanan rawat inap (periode tahun 2019, 2020, dan 2021 menunjukkan bahwa nilai rata-rata tingkat kepuasan masyarakat telah mencapai angka 96,57 persen, di atas nilai standar minimum pelayanan kesehatan yang ditetapkan yakni minimum 90%. Rincian tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan rawat inap RSD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor tiga tahun terakhir adalah sebagai berikut, tahun 2019 mencapai angka 96,61 %, tahun 2020 mencapai angka 96,53% dan tahun 2021 mencapai angka 96,58%. Tetapi di ruang ICU belum melakukan survei kepuasan pasien atau keluarga pasien. (Komite Mutu RSD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo, 2022).

Ketidakpuasan keluarga pasien menyebabkan berbagai ketidaknyamanan keluarga selama menunggu pasien di ICU, yang berujung pada berbagai respons negatif dari keluarga terhadap perawatan yang diberikan kepada pasien. Respons negatif keluarga tersebut menghambat peran dan fungsi keluarga dalam memberikan dukungan kepada anggota keluarganya yang sedang dirawat di ruang perawatan intensif sehingga asuhan keperawatan melalui filosofi *family center care* yang seharusnya diberikan secara komprehensif dan holistik tidak akan tercapai dengan baik (Wahyuni, 2012).

Ketidakpuasan pasien terjadi dikarenakan oleh beberapa alasan seperti, perawat yang kurang perhatian kepada pasien, perawat kurang memberikan caring kepada pasien, perawat kurang tanggap dalam menangani keluhan pasien, perawat kurang dalam pemberian motivasi kepada pasien dan perawat kurang memperhatikan sikap terapeutik kepada pasien (Retnaningsih, 2017). Hal ini dapat menyebabkan pelayanan yang diterima kurang bermutu karena pelayanan yang diperoleh kurang sesuai dengan yang diharapkan oleh pasien sesuai dengan standar yang ditentukan oleh Rumah Sakit. Pasien tidak akan lagi menggunakan jasa rumah sakit tempat ia mengalami pengalaman tidak menyenangkan, dengan kata lain jika mereka merasa tidak puas maka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya (Rames, 2012).

Untuk mengatasi dampak, yang bisa dilakukan oleh tenaga kesehatan, khususnya perawat adalah meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan pasien juga meningkat. Jumlah perawat mendominasi tenaga kesehatan di Rumah sakit yaitu berkisar 40-60%, sehingga keberhasilan asuhan perawat sangat berpengaruh terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas. Pasien merupakan individu yang memerlukan pelayanan secara optimal khususnya oleh perawat. Perawat hendaknya memberikan pelayanan meliputi aspek bio, psiko, sosio, dan spiritual pasien (Nursalam, 2015). Kepuasan pasien ialah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya (Hariyanto, dkk., 2013).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Retnaningsih, (2017) diperoleh hasil bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan keluarga pasien di Ruang ICU Rumah Sakit Permata Medika Semarang. Begitu pula dengan penelitian yang dilakukan oleh Saragih, (2014) menunjukkan bahwa Terdapat Hubungan Pelayanan Perawat dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien di Ruang ICU RS Harapan Pematang Siantar. Penelitian Maqbullla, (2014) menunjukkan Rata-rata tingkat kepuasan keluarga pasien terhadap semua aspek pelayanan perawatan pasien ICU/HCU di Instalasi Rawat Intensif adalah puas.

Mengacu pada informasi dan temuan-temuan di atas, peneliti tertarik melakukan penelitian untuk mengetahui “Hubungan Kualitas Pelayanan Perawatan Dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Di Ruang *Intensive Care Unit* (ICU) RSD. dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor.”

METODE PENELITIAN

Desain penelitian menggunakan metode observasional dengan pendekatan *cross-sectional*. Pendekatan *cross sectional* merupakan pengukuran yang dilakukan pada variabel bebas dan terikat secara bersamaan dan di waktu yang sama (Notoatmodjo, 2014). Deskriptif korelasi adalah penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan mengkaji hubungan antar variabel secara keseluruhan yaitu hubungan kualitas pelayanan perawatan dengan tingkat kepuasan keluarga pasien di Ruang *Intensive Care Unit* (ICU) RSD. dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Tabel 1. Karakteristik di Ruang Intensive Care Unit (ICU) RSD. dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor Tahun 2022

No.	Karakteristik	Jumlah		
		n	%	
1	Usia	>60 tahun	3	8.6
		50-60 tahun	6	17.1
		36-49 tahun	12	34.3
		22-35 tahun	14	40.0
2	Jenis Kelamin	Laki-laki	19	54.3
		Perempuan	16	45.7
3	Pendidikan	Sarjana	11	31.4
		SMA	14	40.0
		SMP	7	20.0
		SD	3	8.6
4	Pekerjaan	Wiraswasta	11	31.4
		IRT	11	31.4
		Petani	4	11.4
		PNS	6	17.1
		Tidak Bekerja	3	8.6
		Total	35	100.0

Berdasarkan tabel tentang karakteristik responden menunjukkan 40% responden berusia 22-35 tahun. Jenis kelamin laki-laki 54,3%. Pendidikan hampir setengah dari responden menamatkan sekolah SMA sebanyak 14 orang (40,0%), pekerjaan hampir setengah dari responden adalah masing-masing sebagai Ibu Rumah Tangga dan wiraswasta sebanyak 11 orang (31,4%).

Variabel Penelitian

Tabel 2. Variabel Penelitian di Ruang Intensive Care Unit (ICU) RSD. dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor Tahun 2022

No.	Variabel	Jumlah		
		n	%	
1	Pelayanan Perawatan	Baik	19	54.3
		Kurang	16	45.7
2	Kepuasan Keluarga Pasien	Puas	20	57.1
		Tidak Puas	15	42.9
		Total	35	100.0

Berdasarkan tabel tentang variabel penelitian kualitas pelayanan perawatan pada kategori baik sebanyak 54,3% dan tingkat kepuasan keluarga pasien pada kategori puas sebanyak 57,1%.

Analisa Bivariat

Tabel 3. Hubungan Kualitas Pelayanan Perawatan dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien di Ruang Intensive Care Unit (ICU) RSD. dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor Tahun 2022

		Tingkat Kepuasan				Total		pvalue
		Puas		Tidak Puas				
		n	%	n	%	n	%	
Kualitas Pelayanan	Baik	15	42.9	4	11.4	19	54.3	0,00
	Kurang	5	14.3	11	31.4	16	45.7	
Total		20	57.1	15	42.9	35	100	

Pada tabel menunjukkan bahwa hampir setengah dari responden pada variabel kualitas pelayanan kategori baik dan tingkat kepuasan keluarga puas sebanyak 15 orang (42,9%). Analisis yang dilakukan dengan menggunakan Chi-Square test, diperoleh nilai $pvalue = 0,00$, lebih kecil dari nilai $\alpha = 0,05$ atau ($0,00 < 0,05$), itu artinya ada hubungan kualitas pelayanan perawatan dengan tingkat kepuasan keluarga pasien di ruang *Intensive Care Unit* (ICU).

Pada tabel Menunjukkan proporsi karakteristik responden berdasarkan umur, jumlah terbanyak adalah kelompok umur 22-35 tahun sebanyak 14 responden (40,0%). Usia berpengaruh terhadap cara berfikir seseorang, semakin dewasa seseorang maka semakin bijak dalam menentukan sikap terhadap suatu peristiwa, dalam hal ini adalah kepuasan akan

layanan yang diberikan. Kategori jenis kelamin sebagian besar dalam penelitian ini adalah laki-laki sebanyak 19 responden (54,3%).

Baik laki-laki maupun perempuan sama-sama mempunyai harapan akan layanan yang berkualitas yang mereka inginkan terjadi pada dirinya. Namun laki-laki lebih bisa mengontrol diri dengan karakter rasional yang dimilikinya berbeda dengan perempuan lebih mengedepankan emosional terhadap suatu hal. Mereka lebih cenderung akan kecewa bila keinginannya terhadap layanan tidak terpenuhi.

Berdasarkan pendidikan hampir setengah dari responden di tingkat SMU sebanyak 14 responden (40,0%).

Pendidikan berperan penting bagi seseorang dalam memperoleh informasi dan wawasan. Individu yang memiliki pendidikan lebih tinggi akan berfikir lebih kritis dan rasional terhadap layanan yang di terima. Maka semakin tinggi pendidikan seseorang maka semakin baik pola pikirnya.

Dari segi status pekerjaan hampir setengah dari responden adalah sebagai Ibu Rumah Tangga dan Wiraswasta sebanyak 11 responden (31,4%). Pendapatan dan pekerjaan membedakan seseorang terhadap layanan yang dipilih, orang yang mempunyai finansial menengah ke atas akan lebih menginginkan *service* atau layanan yang baik, sebab telah membayar mahal.

Hubungan kualitas pelayanan perawatan dengan tingkat kepuasan keluarga pasien. Hasil penelitian kualitas pelayanan perawatan hampir setengah dari responden pada variabel kualitas

pelayanan kategori baik dan tingkat kepuasan keluarga puas sebanyak 15 orang (42,9%). Analisis yang dilakukan dengan menggunakan Chi-Square test, diperoleh nilai p value = 0,00, lebih kecil dari nilai α = 0,05 atau ($0,00 < 0,05$), itu artinya ada hubungan kualitas pelayanan perawatan dengan tingkat kepuasan keluarga pasien di ruang *Intensive Care Unit* (ICU).

Hasil ini sejalan dengan penelitian Retnaningsih, (2017) bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan keluarga pasien di Ruang ICU Rumah Sakit Permata Medika Semarang. Hasil tersebut sejalan pula dengan penelitian Saragih, (2014) bahwa terdapat hubungan pelayanan perawat dengan tingkat kepuasan keluarga pasien di ruang ICU RS Harapan Pematang Siantar. Hasil yang sejalan juga ditunjukkan oleh penelitian Maqbullah, (2014) bahwa terdapat hubungan pelayanan perawat dengan tingkat kepuasan keluarga pasien di Ruang ICU RSUP Dr. Kariadi Semarang.

Pelayanan keperawatan adalah bagian yang tidak terpisahkan dari profesi kesehatan dalam memberikan layanan kesehatan kepada pasien. Sebagai bagian integral dari layanan kesehatan kedudukan perawat dengan profesi kesehatan lain (misal dokter) adalah sama, yakni sebagai mitra. Ini tentunya juga harus diiringi dengan pengakuan dan penghormatan terhadap profesi perawat. Apa tugas dan fungsi perawat? Tugas dan fungsi perawat secara umum memberikan bantuan atau pelayanan kepada pasien (dari level individu, keluarga hingga masyarakat), baik dalam kondisi sakit maupun

sehat, guna mencapai derajat kesehatan yang optimal melalui layanan keperawatan (Budiono, 2016).

Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan perawatan pada kategori baik sebanyak 54,3%. Kualitas pelayanan keperawatan merupakan kualitas yang berhubungan dengan pemberian keperawatan yakni harus tersedia, dapat diterima, menyeluruh, berkelanjutan serta dapat didokumentasikan. Kualitas berkaitan dengan dimensi ketanggapan petugas terhadap pasien, keprihatinan, keramahmatan petugas dalam melayani pasien yang sedang dalam masa penyembuhan (Triwibowo 2013).

Hasil penelitian ini menunjukkan tingkat kepuasan keluarga pasien pada kategori puas sebanyak 57,1%. Tingkat kepuasan pasien maupun keluarga yang akurat sangat dibutuhkan dalam upaya peningkatan mutu layanan kesehatan, oleh sebab itu pengukuran tingkat kepuasan pasien perlu dilakukan secara berkala, teratur, akurat dan berkesinambungan. Dalam rangka menghasilkan suatu pelayanan yang berkualitas, institusi rumah sakit diharapkan dapat mengukur pelayanan yang telah diberikan kepada pasiennya. Kepuasan pasien dapat diukur menggunakan teknik pengukuran kepuasan pasien untuk mengetahui pasien tersebut merasa puas atau tidak (Pohan, 2013).

Asumsi peneliti bahwa ada hubungan kualitas pelayanan perawatan dengan tingkat kepuasan keluarga pasien. Keluarga menilai apakah pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan mereka, bila layanan tersebut baik,

maka tingkat kepuasan keluarga pasien juga baik.

SIMPULAN

1. Karakteristik responden di Ruang *Intensive Care Unit* (ICU) RSD. Dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor adalah : hampir setengah dari responden berusia 22-35 tahun (40,0%), jenis kelamin sebagian besar adalah laki-laki (54,3%). Pendidikan hampir setengah dari responden menamatkan sekolah SMA (40,0%), pekerjaan hampir setengah dari responden adalah masing-masing sebagai Ibu Rumah Tangga dan wiraswasta sebanyak (31,4%).
2. Kualitas pelayanan perawatan di Ruang *Intensive Care Unit* (ICU) RSD. dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor pada kategori baik (54,3%).
3. Tingkat kepuasan keluarga pasien di Ruang *Intensive Care Unit* (ICU) RSUD. Dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor pada kategori puas (57,1%).
4. Ada hubungan kualitas pelayanan perawatan dengan tingkat kepuasan keluarga pasien di Ruang *Intensive Care Unit* (ICU) RSD. Dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor.

SARAN

1. Keluarga Pasien

Selalu baca dan perhatikan setiap petunjuk dari pihak rumah sakit maupun tenaga kesehatan, carilah informasi sebanyak-banyaknya tentang perawatan di Ruang

Intensive Care Unit (ICU) agar tidak kekurangan informasi dan kuatir berlebih.

2. Perawat

Berikan perhatian khusus kepada keluarga pasien Ruang *Intensive Care Unit* (ICU) dengan cara memberikan dorongan motivasi supaya keluarga pasien tidak merasa cemas dan penuh kebutuhannya maka kepuasannya secara otomatis akan terpenuhi.

3. RSD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor.

Pihak Rumah Sakit dr. H. Soemarno Sosroatmodjo dapat melengkapi sarana dan prasarana ruang ICU. Meningkatkan sumber daya manusia dengan cara pelatihan keperawatan kritis.

4. Institusi Pendidikan

Kampus wajib selalu menanamkan semangat melayani yang baik kepada mahasiswa agar mampu memberikan pelayanan yang berpengaruh bagi karirnya kelak ketika bertugas dilayanan kesehatan, khususnya di ruang *Intensive Care Unit* (ICU).

5. Peneliti Selanjutnya

Lakukan penelitian lainnya dengan variabel yang lebih luas dari permasalahan ini.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Zeithaml, V. Parasuraman, A. and L. Berry L. 1985. "Problems and Strategies in Services Marketing". *Jurnal of Marketing* Vol. 49. (Spring).
- Annisa. 2017. Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III di Rumah Sakit TK. IV Madiun Tahun 2017. Skripsi. Madiun : STIKes Bhakti Husada Mulia.

- Arikunto, S. 2017. *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik* (15th ed.). Jakarta: Rineka Cipta.
- Asmuji. 2016. *Manajemen Keperawatan; Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Budiono. 2016. *Konsep Dasar Keperawatan*, Jakarta: Pusdik SDM Kesehatan.
- Bustami. 2011. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga.
- Fadilah. 2019. Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Bedah di RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus. *Jurnal Keperawatan dan Kesehatan Masyarakat Cendekia Utama*. Vol 8, No 1.
- Hariyanto, D, dkk, 2013, Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Kunjungan Pasien Di Puskesmas Ngantru Kabupaten Tulungagung, *Jurnal Ilmu Manajemen*, Volume.2, No.2, juni 2013.
- Hemdeh. 2019. Patient Satisfaction With Primary Healthcare Services In Lebanon. *Int J Health Plann Manage* 2019 Jan;34(1):e423-e435.doi: 10.1002/hpm.2659. Epub 2018 Sep 26.
- Junita. 2016. Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah. *Skripsi*. Universitas Sumatera Utara. *Jurnal Ners Indonesia*, Vol.6 No.1
- Maqbullla. 2014. Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Perawatan Pasien ICU di Instalasi Rawat Instensif RSUP Dr. Kariadi Semarang. *Skripsi*. Semarang : Universitas Diponegoro.
- Marjati, dkk, 2014, Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan, Salemba Medika, Jakarta.
- Muninjaya, A. Gde. 2015. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Edisi 2. Jakarta: EGC.