

HUBUNGAN PELAYANAN RAWAT LUKA POST OP APPENDIKTOMY TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI KELAS 3 RUANG MAWAR RSUD JOMBANG

(The relationship of post op appendectomy wound care service to patient satisfaction in hospitals class 3 mawar room of Jombang Hospital)

Yayu Suwandari¹, Faishol Roni¹, Asri Kusyanti¹

¹ Stikes Bahrul 'Ulum Jombang, Jawa Timur

ayuswandary@gmail.com

ABSTRAK

Pada saat ini pelayanan prima sangat diutamakan untuk menciptakan kepuasan pasien, dan pasien menuntut kualitas pelayanan kesehatan yang maksimal. Dari kualitas pelayanan kesehatan yang diterima pasien, maka pasien dapat memberikan penilaian terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara pelayanan rawat luka post op appendiktomy terhadap kepuasan pasien di kelas 3 ruang Mawar RSUD Jombang. Desain penelitian ini adalah analitik korelasi. Populasinya pasien pada bulan Oktober 2015 sebanyak 45 pasien. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah konsekutif sampling (30 responden) dengan membagikan kuesioner tentang pelayanan rawat luka post op appendiktomy dan kuesioner kepuasan pasien. Didapatkan hasil pelayanan rawat luka post op apendiktomi dengan criteria cukup 9 responden (30,0%), dengan criteria baik 21 responden (70,0%) dan tingkat kepuasan pasien sangat puas 20 responden (66,7%), puas 10 responden (33,3%). Analisa data menggunakan uji statistic rank spearman yang menunjukkan nilai signifikansi $p = 0,000$ ($p \leq 0,05$) dan hasil koefisien korelasi (0,617) yang artinya ada hubungan pelayanan rawat luka post op apendiktomi terhadap kepuasan pasien di kelas 3 ruang mawar RSUD Jombang dan korelasinya sangat kuat. Oleh karena itu RSUD Jombang khususnya ruang Mawar untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan dengan memberikan pelayanan prima dan sesuai yang diharapkan pasien, agar kepuasan pasien dapat terus terwujud secara maksimal.

Kata kunci: Rawat luka post op apendiktomi, kepuasan.

ABSTRACT

At this moment excellent service is preferred to create patient satisfaction, and patients demand the maximum quality of health services. From the quality of health services received by the patient, the patient can provide an assessment of the level of service which received with the level of service expected. This study aims to determine the relationship between post op appendectomy wound care service to patient satisfaction in grade 3 mawar room Jombang hospital. This research design was analytic correlation. The population of patients in October 2015 was 45 patients. The sampling technique in this research is consecutive sampling (30 respondents) by distributing questionnaires about post op appendectomy wound service and patient satisfaction. The result of post op appendectomy wound service with criteria is 9 respondents (30,0%), with good criteria 21 respondent (70,0%) and patient satisfaction very satisfied 20 respondent (66,7%), satisfied 10 respondent (33.3%). Analysis of data using spearman rank statistic test shows significance value $p = 0,000$ ($p \leq 0,05$) and result of correlation coefficient (0,617) which meaning that there is relation of wound post op apendectomy and satisfaction of patient in class 3 hospitals mawar room of Jombang hospital and correlation is strong. Therefore Jombang hospital especially Mawar room to continuously improve the quality of service by providing excellent service and patients expected, that patient satisfaction may continue to be realized to the fullest.

Key Words: Wound care of post op apendiktomy, satisfaction.

PENDAHULUAN

Pada saat ini tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan semakin meningkat, maka fungsi pelayanan harus ditingkatkan untuk mencapai kepuasan pasien. Kualitas pelayanan merupakan bentuk penilaian pasien terhadap pelayanan yang didapatkan dan dibandingkan dengan yang diharapkannya. Kepuasan pasien adalah tingkat kepuasan dari persepsi pasien dan keluarga terhadap pelayanan kesehatan dan merupakan salah satu indikator kinerja rumah sakit.

Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang efektif, efisien, dituntut untuk memberikan informasi yang tepat. Saat ini masih banyak dijumpai kekurangan dalam pelayanan rawat luka *post op appendiktomy*, sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan kepada pasien. Luka operasi adalah luka yang disebabkan karena tindakan operasi, misalnya : operasi usus buntu. Perawatan *post* operasi *appendiktomy* adalah perawatan yang dilakukan oleh tenaga kesehatan setelah tindakan operasi sebagai tindak lanjut.

Prioritas peningkatan kepuasan pasien adalah : pelayanan yang adil, pelayanan yang ramah dan sopan, kebersihan, kerapian, kenyamanan dan keamanan ruangan serta kelengkapan, kesiapan dan kebersihan peralatan medis dan non medis (Marjabessy, 2008). Jika prioritas tersebut dilaksanakan secara maksimal maka pasien dikatakan puas, serta pasien

menunjukkan hal hal yang bagus mengenai pelayanan dan menunjukkan perilaku positifnya dengan memberi respon yang baik terhadap pelayanan tersebut. Sebaliknya jika salah satu atau lebih prioritas tersebut kurang dilaksanakan maka dapat menimbulkan rasa ketidak puasan pasien. Jika pelayanan rawat luka *post op appendiktomy* ini dapat dilaksanakan secara maksimal dan tidak ada pihak yang merasa dirugikan maka akan mempercepat pmawars penyembuhan, menimbulkan rasa saling percaya antara pasien dengan perawat, pasien dengan rumah sakit, perawat dengan perawat, tidak ada keraguan pasien terhadap pelayanan, meningkatkan kinerja perawat dan menimbulkan citra yang positif rumah sakit.

Tingkat kepuasan pasien dipengaruhi oleh Pengalaman masa lalu, pendidikan, situasi psikis dan pengaruh lingkungan waktu itu (Sabarguna, 2008). Sehingga peneliti tertarik untuk meneliti masalah pelayanan rawat luka *post op* apendiktomi terhadap kepuasan pasien.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional* yang dimaksudkan untuk mengetahui hubungan antara pelayanan rawat luka *post op appendiktomy* dengan kepuasan pasien di kelas 3 ruang Mawar RSUD Jombang. Populasi dalam penelitian

ini adalah 45 pasien pada bulan oktober 2015 rawat luka *post op appendiktomy* di kelas 3 ruang mawar RSUD Jombang.

Prosedur pengambilan sampel yaitu dengan teknik konsektif, dimana sampel merupakan pasien yang ditemui pada saat penelitian ini berlangsung, dengan jumlah sampel sebanyak 30 pasien. Data primer dan data sekunder diperoleh melalui daftar pertanyaan (kuesioner) yang telah disusun sebelumnya kemudian diberikan dan diisi sendiri oleh responden. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan program *microsoft excel* dan SPSS 16.00 melalui *pmawars editing, coding*, tabulasi data dan menggunakan analisa data dengan uji *rank spearman*.

HASIL PENELITIAN

Data Umum

Tabel 1 Distribusi fekuensi data umum responden

	Kategori	%
Umur	30 – 35	0
	40 – 45	26,7
	> 45	73,3
Jenis kelamin	Laki – Laki	67,7
	Perempuan	33,3
Pekerjaan	Petani	53,3
	Wiraswasta	46,7
	PNS	0
	DLL	0
Pendapatan	Rp. < 1 juta	76,7
	Rp. 1 juta – 2 juta	23,3
	Tidak	6,7
Pendidikan	Tamat SD	30,0
	Tamat SD	60,0
	SLTP	3,3
	SLTA	0
	Perguruan	

	Tinggi	
Lama dirawat	3 hari	30,0
	4 hari	36,7
	5 hari	26,7
	6 hari	6,7

Kelompok umur terbanyak adalah >45 tahun yaitu sebanyak 22 responden (73,3%) dan terendah adalah umur 40-45 tahun yaitu 8 responden (26,7%). Responden laki-laki lebih banyak daripada perempuan, yaitu laki-laki sebanyak 20 responden (66,7%) dan perempuan sebanyak 10 responden (33,3%). Pekerjaan terbanyak adalah petani yaitu 16 responden (53,3%) dan wiraswasta yaitu 14 responden (46,7%). Pendapatan responden terbanyak adalah sebesar <Rp. 1 juta yaitu 23 responden (76,7%) dan Rp 1-2 juta sebanyak 7 responden (23,3%). Pendidikan terbanyak adalah SMP yaitu sebanyak 18 responden (60,0%) dan terendah adalah SD yaitu 9 responden (30,0%). Responden yang paling lama dirawat selama 4 hari adalah 11 responden (36,7%) dan 3 hari sebanyak 9 responden (30,0%).

Data Khusus

Tabel 2 Distribusi frekuensi data khusus responden

	Kategori	%
Pelayanan	Baik	70,0
	Cukup	30,0
	Kurang	0
Kepuasan	Sangat Puas	66,7
	Puas	33,30
	Tidak Puas	0
	Sangat Tidak Puas	0

Responden yang menyatakan pelayanan baik adalah sebanyak 21

responden (70,0%) dan cukup sebanyak 9 responden (30,0%). Responden yang menyatakan sangat puas yaitu sebanyak 20 responden (70,0%) dan puas sebanyak 10 responden (30,0%). Berdasarkan uji statistik *rank spearman* diperoleh hasil diperoleh hasil signifikasi = 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa nilai signifikasi $<0,05$ yang berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima yaitu ada hubungan pelayanan rawat luka *post op appendiktomy* terhadap kepuasan pasien di kelas 3 ruang Mawar RSUD Jombang. Sedangkan pada koefisien korelasi didapat kan hasil 0,617 yang berarti hubungan pelayanan rawat luka *post op appendiktomy* dengan kepuasan pasien di kelas 3 ruang Mawar RSUD Jombang korelasinya kuat.

PEMBAHASAN

Pelayanan Rawat Luka *Post Op Appendiktomy*

Dari hasil yang telah ditabulasi bahwa pelayanan rawat luka *post op appendiktomy* dengan kriteria cukup sebanyak 9 orang (30,0%) dan yang pelayanan rawat luka *post op appendiktomy* baik sebanyak 21 orang (70,0%).

Dari hasil penelitian didapatkan 9 pasien yang berpendidikan SD mengatakan pelayanan 2 (22,2%) baik dan 7 (77,8%) cukup, 18 orang yang berpendidikan SLTP mengatakan pelayanan 18 (100%) baik. Hal ini berarti pendidikan dibutuhkan untuk menilai seseorang mengenai ilmu pengetahuan yang mereka miliki, sehingga mereka bias

menilai tingkat pelayanan dengan ilmu pengetahuan yang mereka miliki.

Pasien yang bekerja sebagai petani 16 orang yang menyatakan pelayanan 11 (68,8%) baik dan 5 (31,2%) cukup, pasien yang bekerja sebagai wiraswasta 14 orang menyatakan pelayanan 10 (71,4%) baik dan 4 (28,6%) cukup. Pasien yang berpendapatan $< \text{Rp. 1 juta}$ 23 orang mengatakan pelayanan 16 (69,6%) baik dan 7 (30,4%) cukup, yang berpendapatan $\text{Rp. 1 juta} - 2 \text{ juta}$ 7 orang yang mengatakan pelayanan 5 (71,4%) baik dan 2 (28,6%) cukup. Semakin banyak pendapatan seseorang maka kebutuhan keluarganya akan terpenuhi, sehingga mereka menuntut untuk mendapatkan pelayanan yang baik. Sedangkan pasien yang bermata pencaharian sebagai petani dan berpendapatan rendahakan lebih menerima pelayanan yang mereka terima.

Kepuasan Pasien Rawat Luka *Post Op Appendiktomy*

Berdasarkan tabel distribusi didapatkan bahwa kepuasan pasien sangat puas sebanyak 20 orang (66,7%), puas sebanyak 10 orang (33,3%). Menurut Oliver (dalam Supranto, 2001) mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan sangat kecewa. Bila

kinerja sesuai harapan, maka pelanggan akan sangat puas. Kepuasan pasien adalah merupakan nilai subyektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan usia pasien, pasien yang berusia 40-45 tahun 8 pasien (26,7%) menyatakan puas dan pasien yang berusia >45 tahun 20 pasien (66,7%) menyatakan sangat puas, 2 pasien (6,7%) menyatakan puas. Hasil penelitian ini sebanding dengan penelitian Lamri 1997 (dalam Meeboon, 2006) tingkat kepuasan pasien (terhadap perilaku *caring*) pada usia 18-45 tahun cenderung lebih tinggi dibanding berusia 12-17 tahun. Berdasarkan jenis kelamin didapatkan hasil bahwa pasien yang berjenis kelamin laki-laki 15 pasien (50,0%) menyatakan sangat puas, 5 pasien (16,7%) menyatakan puas dan pasien yang berjenis kelamin perempuan 5 pasien (16,7%) menyatakan sangat puas dan 5 pasien (16,7%) menyatakan puas. Loundon & Britta (1998) yang menyatakan bahwa jenis kelamin pria lebih mudah puas dibanding dengan wanita. Berdasarkan pekerjaan didapatkan hasil bahwa pasien yang bekerja sebagai petani 12 pasien (40,0%) menyatakan sangat puas, 4 pasien (13,3%) puas dan wiraswasta 8 pasien (26,7%) menyatakan sangat puas, 6 pasien (20,0%) menyatakan puas. Barata (2006) menyatakan bahwa pekerjaan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterimanya karena orang yang bekerja lebih menginginkan adanya keseimbangan antara pelayanan

yang diterima dengan biaya yang dikeluarkan.

Berdasarkan pendapatan per bulan didapatkan hasil bahwa pasien yang berpendapatan per bulan < Rp. 1 juta 16 pasien (53,3%) menyatakan sangat puas, 7 pasien (23,3%) menyatakan puas dan pasien yang berpendapatan per bulan Rp.1-2 juta 4 pasien (13,3%) menyatakan sangat puas, 3 pasien (10,0%) menyatakan puas. Barata (2006) menyatakan bahwa penghasilan menentukan kepuasan, jika penghasilan yang diperoleh kecil maka kebutuhan pelayanan kesehatan yang diperoleh lebih sedikit. Lumenta (1989) yang menyatakan bahwa masyarakat berpenghasilan rendah pada umumnya sangat banyak tergantung pada fasilitas kesehatan. Berdasarkan pendidikan didapatkan hasil bahwa pasien yang berpendidikan tidak tamat SD 2 pasien (6,7%) menyatakan puas, pasien yang tamat SD 3 pasien (10,0%) menyatakan sangat puas dan 6 pasien (20,0%) menyatakan puas, pasien yang tamat SMP 17 pasien (56,7%) menyatakan sangat puas dan 1 pasien (3,3%) menyatakan puas dan pasien yang tamat SMA 1 pasien (3,3%) menyatakan puas. Radwin (2003) menyebutkan bahwa tingkat pendidikan mempengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Berdasarkan lama dirawat pasien, pasien yang dirawat selama 3 hari 9 orang mengatakan sangat puas 6 (66,7%) dan puas 3 (33,3%), pasien yang dirawat selama 4 hari 11 orang mengatakan sangat puas 7

(63,6%) dan puas 4 (36,4%), pasien yang dirawat selama 5 hari 8 orang mengatakan sangat puas 6 (75,0%) dan puas 2 (25,0%) dan pasien yang dirawat selama 6 hari 2 orang mengatakan sangat puas 1 (50,0%) dan puas 1 (50,0%). Jones (2008) menyatakan bahwa menciptakan sebuah kepercayaan pasien kepada perawat adalah dengan menciptakan waktu bersamaan antara pasien dan perawat.

Hubungan Pelayanan Rawat Luka Post Op Appendiktomy Dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil uji Rank Spearman diperoleh nilai signifikansi (2-tailed) diperoleh hasil 0,000 yaitu berarti $0,000 < 0,05$, maka H_1 diterima artinya ada hubungan yang signifikansi antara pelayanan rawat luka post op apendiktomi dengan kepuasan pasien di kelas 3 ruang Mawar RSUD Jombang. Dari hasil koefisiensi korelasi didapatkan hasil 0,617 yang berarti hubungan pelayanan rawat luka post op apendiktomi dengan kepuasan pasien di kelas 3 ruang Mawar RSUD Jombang korelasinya kuat. Pelayanan rawat luka post op apendiktomi yang baik dan sesuai dengan harapan pasien dapat menimbulkan kepuasan pasien. Hal ini membuktikan bahwa ada hubungan kuat antara pelayanan rawat luka post op apendiktomi dengan kepuasan pasien yang menjadikan pasien sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil uji statistik *rank spearman* ada hubungan pelayanan rawat luka post op appendiktomy terhadap kepuasan pasien di kelas 3 ruang Mawar RSUD Jombang dengan nilai signifikansi sebesar $p=0,000$ ($p \leq 0,05$).

SARAN

1. Perawat dapat memberi pelayanan yang lebih dari yang diharapkan secara optimal dan professional sesuai asuhan keperawatan, kode etik keperawatan, SOP dan menerapkan komunikasi terapeutik.
2. Bagi instansi rumah sakit bisa menyediakan sarana dan prasana yang lengkap, siap dan bersih, aman dan nyaman bagi pasien dan perawat, agar perawat bias menjalankan tugas dengan baik dan pasien dapat menerima kepuasan dari pelayanan yang diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Barata, A.A. (2006). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Loudon & Britta (1998). *Quality improvement in primary care and the improvement of patient perceptions*.
<http://proquest.umi.com/pqdweb>
 , di akses pada 15 Juni 2016
- Marajabessy, 2008. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah

Kota Tidore Kepulauan Provinsi
Maluku Utara.
Elibrary.mb.ipb.ac.id/gdl.php?m
od=browse&op=read&id=mbipb-
1232421421412.yakupmaraj-
603 (diakses pada tanggal 15
November 2015)

Meebon.(2006). *The effect of patients
and nursing unit characteristic
on outcomes among hospitalized
patient with cronic illness in
Thailand.*[http://www.nursing.ariz
ona.edu/library/meebons.pdf](http://www.nursing.arizona.edu/library/meebons.pdf),
diakses 15 Juni 2016.

Radwin, L.(2003). *Do Cancer
Patients Characteristic Make a
Difference in Their Perceptions
of the Quality of Patient-
Centered Nursing Care?.
Academy health meeting.
University of Massachusetts
Boston.*
[http://gateway.nlm.nih.gov/Meeti
ngAbstracts/ma?f=102275547.h
tml](http://gateway.nlm.nih.gov/MeetingAbstracts/ma?f=102275547.html), diakses pada 15 juni 2016

Sabarguna S, 2008. *Quality
assurance Pelayanan Rumah
Sakit.* Jakarta: Sagung Seto

Supranto, 2001. Kepuasan Pasien
Terhadap Pelayanan Rumah
Sakit.
[https://klinis.wordpress.com/200
7/12/28/kepuasan-pasien-
terhadap-pelayanan-rumah-
sakit/](https://klinis.wordpress.com/2007/12/28/kepuasan-pasien-terhadap-pelayanan-rumah-sakit/)(diakses pada tanggal 6
Desember 2015)