

PENGARUH PENDIDIKAN KESEHATAN PERSIAPAN PASIEN PULANG TERHADAP KEPUASAN PASIEN TENTANG PELAYANAN KEPERAWATAN DI RS ROMANI SEMARANG

Vivi Yosafianti¹⁾, Dera Alfiyanti²⁾

Program Studi Keperawatan Universitas Muhammadiyah Semarang (UNIMUS)

Abstrak

Kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan yang dimilikinya. Hal ini berarti kepuasan pasien diperoleh setelah pasien menerima pelayanan kesehatan dari rumah sakit tempat mereka dirawat dan dibandingkan dengan pelayanan kesehatan yang mereka harapkan. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh faktor internal yaitu karakteristik individual pasien dan faktor eksternal yaitu pelayanan kesehatan yang berasal dari rumah sakit termasuk pelayanan keperawatan. Penelitian ini menjelaskan pelayanan keperawatan yang dimaksud adalah pemberian pendidikan kesehatan persiapan pasien pulang. Hasil penelitian menunjukkan rata-rata kepuasan pasien setelah dilakukan pemberian pendidikan kesehatan persiapan pasien pulang tentang nutrisi sebesar 94,77%, sedangkan yang tidak diberikan pendidikan kesehatan sebesar 69,04% dengan nilai $p = 0,0001$. Dengan demikian pemberian pendidikan kesehatan persiapan pasien pulang tentang nutrisi berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata kepuasan pasien setelah dilakukan pendidikan kesehatan persiapan pasien pulang tentang aktivitas sebesar 93,09%, dan pada kelompok yang tidak diberikan pendidikan kesehatan sebesar 66,41% dengan nilai $p = 0,0001$. Hal ini menunjukkan adanya pengaruh pemberian pendidikan kesehatan persiapan pasien pulang terhadap kepuasan pasien tentang dalam pelayanan keperawatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata kepuasan pasien setelah dilakukan pendidikan kesehatan persiapan pasien pulang tentang obat-obatan sebesar 93,43% dan pada kelompok yang tidak diberikan pendidikan kesehatan sebesar 73,45% dengan nilai $p = 0,0001$. Hal ini berarti terdapat pengaruh pemberian pendidikan kesehatan persiapan pasien pulang terhadap kepuasan pasien tentang pelayanan keperawatan. Kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan yaitu pendidikan kesehatan persiapan pasien pulang tentang nutrisi lebih tinggi secara bermakna daripada kepuasan pasien yang tidak diberikan pendidikan kesehatan, dimana program ini diharapkan pasien dan keluarga memiliki persepsi yang baik. Kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan yaitu pendidikan kesehatan persiapan pasien pulang tentang aktivitas lebih tinggi secara bermakna daripada kepuasan pasien yang tidak diberikan pendidikan kesehatan, dimana program ini tidak diharapkan dan pasien memiliki persepsi yang tidak baik. Kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan yaitu pendidikan kesehatan persiapan pasien pulang tentang obat-obatan lebih tinggi secara bermakna daripada kepuasan pasien yang tidak diberikan pendidikan kesehatan, dimana program ini diharapkan pasien dan pasien memiliki persepsi yang baik.

Kata kunci: pendidikan kesehatan, persiapan pasien pulang, kepuasan pasien

PENDAHULUAN

Salah satu aspek dari tujuh dimensi pelayanan keperawatan yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien adalah pemberian informasi yang jelas, komunikasi efektif dan pendidikan kesehatan yang diperlukan oleh pasien (Potter dan Perry, 2005). Menurut Suryawati dkk. (2006), pada tiga rumah sakit di Jawa Tengah menjelaskan bahwa indikator kepuasan pasien yang berhubungan dengan pelayanan keperawatan adalah penjelasan perawat terhadap tindakan yang akan dilakukan, pemberian dan penjelasan obat, respon perawat terhadap keluhan pasien serta sikap dan ketrampilan perawat. Asumsi peneliti bahwa komunikasi dan pemberian pendidikan kesehatan oleh perawat kepada pasien merupakan salah satu aspek yang harus diperhatikan dalam memenuhi kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan.

WHO menjelaskan bahwa perawat memiliki peran kunci untuk melaksanakan pendidikan kesehatan. Perawat perlu melakukan peran ini pada semua tatanan pelayanan, baik pada individu, keluarga, kelompok dan masyarakat. Perawat juga perlu melaksanakan peran ini pada semua tingkat pencegahan, mulai dari tingkat pencegahan primer sampai dengan tersier. Pendapat peneliti bahwa pasien yang berada di rumah

sakit harus mendapatkan pendidikan kesehatan sebagai wujud peran perawat pada tingkat pencegahan sekunder maupun tersier. Pendidikan kesehatan harus dilaksanakan secara terprogram dan sesuai dengan kebutuhan pengetahuan yang mereka perlukan saat dirawat maupun ketika pulang.

Discharge planning/ perencanaan pemulangan pasien adalah proses sistematis yang bertujuan menyiapkan pasien meninggalkan rumah sakit untuk melanjutkan program perawatan yang berkelanjutan dirumah atau diunit perawatan komunitas (Taylor, dkk. 1989). Program perencanaan pemulangan pada dasarnya merupakan program pemberian pendidikan kesehatan kepada pasien yang meliputi nutrisi, aktifitas/ latihan, obat-obatan dan instruksi khusus yaitu tanda dan gejala penyakit pasien (Potter & Perry, 2005). Pasien yang akan pulang jika dipersiapkan dengan baik, maka tidak akan mengalami hambatan dalam melanjutkan program pengobatan dan rehabilitasi, serta akan mencapai tingkat kesehatan yang lebih baik.

Konsumen pelayanan kesehatan/ pasien menginginkan kepuasan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Pada dasarnya konsep pelayanan berkualitas sebagai penilaian baik buruknya rumah sakit dapat dilihat dari empat komponen yang mempengaruhinya yaitu: 1) aspek klinik yang meliputi pelayanan dokter, perawat, dan teknis medis, 2) efisiensi dan efektifitas, yaitu pelayanan yang murah dan tepat guna, 3) keselamatan pasien, yaitu upaya perlindungan pasien dari hal yang membahayakan keselamatan pasien, serta 4) kepuasan pasien, yaitu tentang kenyamanan, keramahan, dan kecepatan pelayanan (Lusa, 2007). Kepuasan pasien sebagai salah satu indikator pelayanan berkualitas harus menjadi perhatian karena berhubungan langsung dengan pengguna pelayanan kesehatan.

Rumah Sakit Roemani merupakan rumah sakit yang sedang berkembang dan selalu ingin melakukan inovatif-inovatif dengan cara pembenahan-pembenahan demi mencapai tujuan sesuai visi misi. Selain itu dengan banyaknya rumah sakit swasta di Jawa Tengah juga merupakan alasan yang kuat untuk bersaing dalam meningkatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Pelayanan keperawatan dilakukan dengan menggunakan proses keperawatan meskipun belum berjalan dengan baik. Pemberian pendidikan kesehatan pada pasien belum dilakukan secara terprogram terutama program pendidikan untuk pasien yang akan pulang. Pemberian informasi dilaksanakan bersamaan dengan pelaksanaan tindakan keperawatan, tetapi belum mencakup keseluruhan hal-hal yang seharusnya diketahui oleh pasien ketika pulang. Peneliti ingin mengetahui lebih lanjut bagaimana pengaruh pendidikan kesehatan persiapan pasien pulang terhadap kepuasan pasien tentang pelayanan keperawatan.

Kepuasan pasien merupakan reaksi afeksi dan dinamis yang berhubungan dengan perasaan kenyamanan, keramahan, kecepatan pelayanan serta pemberian informasi tentang kesehatan yang dibutuhkan. Pelayanan keperawatan merupakan pelayanan utama pada suatu rumah sakit, dimana salah satu aspek pelayanan keperawatan yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien adalah pemberian pendidikan kesehatan pada pasien. Berdasarkan uraian diatas ingin diketahui adakah pengaruh pemberian pendidikan kesehatan persiapan pasien pulang terhadap tingkat kepuasan pasien tentang pelayanan keperawatan

METODE PENELITIAN

a. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan *pre experimental design (quasi experiment)* dengan desain *posttest only with control group design atau static group comparison*, yaitu pengambilan data satu kali untuk dua kelompok, setelah kelompok intervensi diintervensi dan kelompok lain tidak

diintervensi dimana kelompok intervensi pada ruang rawat inap dewasa (Ruang Usman) dan kelompok yang tidak diintervensi adalah ruang Umar. Lokasi penelitian adalah pada dua ruang rawat inap di Rumah Sakit Roemani Semarang.

b. Cara penelitian

Menjelaskan pada pasien tentang tujuan penelitian, kemudian meminta persetujuan untuk menjadi responden. Mengisi kuesioner penelitian dengan didampingi peneliti kemudian menjelaskan tentang cara mengisi dan menjelaskan jika ada yang kurang jelas. Kemudian mengambil kembali kuesioner yang telah diisi oleh responden.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di rumah sakit Roemani Semarang pada ruangan rawat inap pasien dewasa yaitu ruang Usman sebagai kelompok Intervensi dimana peneliti melakukan intervensi pendidikan kesehatan dan ruang Umar sebagai kelompok yang tidak dilakukan intervensi sebagai kelompok kontrol. Peneliti mengukur kepuasan pasien pada kelompok intervensi dan kontrol setelah pasien dinyatakan boleh pulang oleh dokter. Rumah Sakit Roemani merupakan rumah sakit milik organisasi Muhammadiyah yang sedang melakukan pembenahan mutu pelayanan keperawatan serta belum maksimalnya program pendidikan kesehatan oleh perawat. Rumah Sakit Roemani terletak dipusat kota Semarang, dimana pasien sebagai pengguna jasa pelayanan kesehatan/keperawatan memiliki karakteristik tersendiri serta menginginkan pelayanan kesehatan yang diterimanya selama dirawat dapat memuaskannya.

B. Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Keperawatan

Kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan yang dimilikinya. Hal ini berarti kepuasan pasien diperoleh setelah pasien menerima pelayanan kesehatan dari rumah sakit tempat mereka dirawat dan dibandingkan dengan pelayanan kesehatan yang mereka harapkan. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh faktor internal yaitu karakteristik individual pasien dan faktor eksternal yaitu pelayanan kesehatan yang berasal dari rumah sakit termasuk pelayanan keperawatan. Penelitian ini menjelaskan pelayanan keperawatan yang dimaksud adalah pemberian pendidikan kesehatan persiapan pasien pulang

C. Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Keperawatan/ Pendidikan Kesehatan Persiapan Pasien Pulang tentang Nutrisi

Hasil penelitian menunjukkan rata-rata kepuasan pasien setelah dilakukan pemberian pendidikan kesehatan persiapan pasien pulang tentang nutrisi sebesar 94,77%, sedangkan yang tidak diberikan pendidikan kesehatan sebesar 69,04% dengan nilai $p = 0,0001$. Dengan demikian pemberian pendidikan kesehatan persiapan pasien pulang tentang nutrisi berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

D. Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Keperawatan/ Pendidikan Kesehatan Persiapan Pasien Pulang tentang Aktivitas

Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata kepuasan pasien setelah dilakukan pendidikan kesehatan persiapan pasien pulang tentang aktivitas sebesar 93,09%, dan pada kelompok yang tidak diberikan pendidikan kesehatan sebesar 66,41% dengan nilai $p = 0,0001$. Hal ini menunjukkan adanya pengaruh pemberian pendidikan

kesehatan persiapan pasien pulang terhadap kepuasan pasien tentang dalam pelayanan keperawatan.

E. Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Keperawatan/ Pendidikan Kesehatan Persiapan Pasien Pulang tentang Obat-obatan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata kepuasan pasien setelah dilakukan pendidikan kesehatan persiapan pasien pulang tentang obat-obatan sebesar 93,43% dan pada kelompok yang tidak diberikan pendidikan kesehatan sebesar 73,45% dengan nilai $p = 0,0001$. Hal ini berarti terdapat pengaruh pemberian pendidikan kesehatan persiapan pasien pulang terhadap kepuasan pasien tentang pelayanan keperawatan. Pemberian pendidikan kesehatan dapat dilaksanakan sewaktu-waktu ketika pasien membutuhkan informasi, tetapi pendidikan kesehatan persiapan pasien pulang harus dilaksanakan secara terprogram sehingga sesuai dengan kebutuhan pasien dan dapat meningkatkan kepuasan pasien.

SIMPULAN

1. Kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan yaitu pendidikan kesehatan persiapan pasien pulang tentang nutrisi lebih tinggi secara bermakna daripada kepuasan pasien yang tidak diberikan pendidikan kesehatan, dimana program ini diharapkan pasien dan keluarga memiliki persepsi yang baik.
2. Kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan yaitu pendidikan kesehatan persiapan pasien pulang tentang aktivitas lebih tinggi secara bermakna daripada kepuasan pasien yang tidak diberikan pendidikan kesehatan, dimana program ini tidak diharapkan dan pasien memiliki persepsi yang tidak baik.
3. Kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan yaitu pendidikan kesehatan persiapan pasien pulang tentang obat-obatan lebih tinggi secara bermakna daripada kepuasan pasien yang tidak diberikan pendidikan kesehatan, dimana program ini diharapkan pasien dan pasien memiliki persepsi yang baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2002). *Prosedur Penelitian*. Cetakan Keduabelas. Jakarta : PT Rineka Cipta.
- Brockopp, D.Y. & Marie, T.H.T. (2000). *Fundamental of nursing research (Dasar-dasar riset keperawatan)*. Boston: Jones & Barlett Publishers.
- Burns, N. & Grove, S.K. (1991). *The practice of nursing research: conduct, critiques and utilisation*. 2nd. Philadelphia: WB Saunders C.O.
- Creswell, John.W. (1994). *Research design, quantitative & qualitative approaches (Desain penelitian, pendekatan kualitatif & kuantitatif)*. Sage Publications
- Danim, S. (2003). *Riset Keperawatan : Sejarah dan Metodologi*. Jakarta : EGC
- Depkes, RI (1998). *Standar Asuhan Keperawatan*. Jakarta : Direktorat Rumah Sakit Umum dan Pendidikan, Direktorat Jenderal Pelayanan Medik
- Gibson, J.L. (1999). *Organisasi : perilaku, struktur, proses*. Jakarta : Erlangga
- Handoko, T.H.(2001). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. (Edisi Kedua). Yogyakarta : BPFE
- (2003). *Manajemen*.(Edisi Kedua). Yogyakarta : BPFE
- Harahap, S.S.(1998). *Manajemen kontemporer*. Cetakan kedua. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada
- Hastono, S.P. (2007). *Analisis Data*, Depok: FKM-UI.

- James.AF Stoner (1997), *Management* , edisi kedua, Prentice/ Hall International, Inc.
Englewood Cliffs, New York
- Ilyas ,Y. (2004). *Kinerja : Teori, penilaian dan penelitian*. Jakarta : Badan Penerbit
Fakultas Kesehatan Masyarakat UI
- (2004). *Perencanaan SDM Rumah Sakit : teori, metode dan formula*. Jakarta :
Pusat Kajian Ekonomi Kesehatan FKM UI
- Loveridge, and Cumming. (1996). *Nursing management in the new paradigm*. Maryland
: An Aspen Publication.