



Studi Kualitas Layanan Perawatan Luka dengan Tingkat Kepuasan Pasien di RSUD Harapan Insan Sendawar Kutai Barat

Cornelius Hariyanto¹, Arsyawina², Hesti Prawira Widiastuti³

^{1,2,3} Jurusan Keperawatan, Poltekkes Kemenkes Kalimantan Timur

Article Info

Article History:

2023-11-09

Kata Kunci:

Kepuasan Pasien,
Layanan Perawatan Luka

Keywords:

Patient Satisfaction,
Wound Care Services

Abstract

Complaints of dissatisfaction with wound care services cannot be separated from the quality of the staff's services. Unfriendly service and less responsiveness from staff to patient complaints causes patient satisfaction levels to decrease and makes patients reluctant to return to the hospital. The research aims to determine the relationship between the quality of wound care services and the level of patient satisfaction. The research design is descriptive correlation with a cross-sectional approach. The research was conducted in March - April 2022 with 42 respondents. The statistical test used is Chi-Square. The research results showed that the quality of wound care services was in the sufficient category (59.5%) and the level of patient satisfaction was in the moderate category (59.5%). There is a relationship between wound care services and the level of patient satisfaction at Harapan Insan Sendawar Regional Hospital, West Kutai with $pValue = 0.002$. There is a need to improve excellent service to patients regardless of patient status.

Abstrak

Keluhan ketidakpuasan terhadap pelayanan perawatan luka tidak lepas dari kualitas pelayanan petugas. Pelayanan yang tidak ramah dan kurang tanggapnya petugas terhadap keluhan pasien menyebabkan tingkat kepuasan pasien menurun dan membuat pasien enggan kembali ke rumah sakit. Penelitian bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan perawatan luka dengan tingkat kepuasan pasien. Desain penelitian adalah deskriptif korelasi dengan pendekatan cross-sectional. Penelitian dilakukan pada bulan Maret – April 2022 dengan jumlah responden sebanyak 42 orang. Uji statistik yang digunakan adalah Chi-Square. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perawatan luka berada pada kategori cukup (59,5%) dan tingkat kepuasan pasien berada pada kategori sedang (59,5%). Terdapat hubungan

Corresponding author:

Cornelius Hariyanto

cornelius.kubar@gmail.com

Indonesian Journal of Nursing Research Vol 6 No 2, November 2023

e-ISSN 2615-6407

pelayanan perawatan luka dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD Harapan Insan Sendawar Kutai Barat dengan pValue = 0,002. Perlu adanya peningkatan pelayanan prima kepada pasien apapun status pasiennya.

PENDAHULUAN

Data tingkat cedera di seluruh dunia telah meningkat sepanjang tahun. Di AS, tingkat cedera adalah 350 per 1.000 orang. Mayoritas cedera pasien adalah luka operasi 113,3 juta, cederatraumatis 1,6 juta, lecet 20,4 juta, dancedera traumatis di tempat tidur 8,5 juta kasus (Fauziah & Soniya, 2020). Pada tahun 2013, angka cedera di Indonesia cukup tinggi (8,2%) sering kali karena jatuh (40,9%), kecelakaan lalu lintas (40,6%). Tempat terjadinya cedera adalah jalan, rumah, lahan pertanian, sekolah dengan tingkat cedera 42,8%; 36,5%; 6,9%; dan 5,4%. Kasus di Kaltimmenunjukkan prevalensi kecelakaan lalu lintas sebesar 55%, kecelakaan kerja sebesar 30% dan 15% (Oktaviani et al., 2019).

Perawatan luka adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk merawat luka untuk mencegah infeksi, membunuh, dan menghambat pertumbuhan bakteri pada kulit pasien. Prinsip manajemen perawatan luka modern adalah menjaga dan memelihara lingkungan yang lembab untuk meningkatkan penyembuhan luka, mempertahankan kehilangan cairan jaringan dan kematian sel. Metode perawatan luka modern ini menggunakan perban tergantung pada warna dasar luka, keluarnya cairan dan ada tidaknya infeksi. Balutan yang digunakan lebih modern dan dapat bertahan lebih lama dengan menjaga kelembapan di sekitar luka untuk meminimalkan penggantian balutan dan biaya tambahan (Arisanty, 2013).

Kepuasan pasien adalah sejauh mana pasien mempersepsikan yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan medis yang diperoleh pasien dibandingkan dengan apa yang dirasakan. Ada 5 (lima) aspek yang menjadi persepsi konsumen dalam menilai kualitas pelayanan, yaitu: keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan faktor berwujud dan dapat dipercaya, andal (Sesrianty et al., 2019). *Responsiveness* adalah kemampuan untuk memberikan dukungan kepada konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat kepada konsumen (Rususingsih & Elsera,

2017). *Assurance* merupakan aspek kualitas pelayanan yang berkaitan dengan kemampuannya membangun kepercayaan konsumen (Kosnan, 2019). Empati adalah kesediaan untuk memberikan perhatian dan kepedulian pribadi yang tulus kepada konsumen (Putri et al., 2019). *Tangible* adalah penampilan dari peralatan dan penyedia jasa karena suatu jasa tidak dapat dilihat, dicium, diraba atau didengar, oleh karena itu indikator *tangible* menjadi penting untuk mengukur kualitas jasa (Oini et al., 2017). atau jasa yang mempengaruhi kemampuannya untuk memberikan kepuasan yang diminta (Kuntoro & Istiono, 2017).

METODE

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif korelasi dengan pendekatan *cross sectional*. Pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* dengan sampel 42 responden dengan uji analisis Chi-Square. Penelitian dilakukan di RSUD Harapan Insan Sendawar Kutai Barat.

HASIL

Hasil penelitian disajikan ada tabel berikut:

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Jumlah	
	f	%
Usia		
>65 tahun	4	9.5
56-65 tahun	4	9.5
46-55 tahun	5	11.9
36-45 tahun	13	31.0
26-35 tahun	8	19.0
16-25 tahun	8	19.0
Jenis kelamin		
Laki-laki	25	59.5
Perempuan	17	40.5
Pendidikan		
Perguruan Tinggi	12	28.6
SMA	19	45.2
SMP	6	14.3
SD	5	11.9
Pekerjaan		

Karakteristik	Jumlah	
	f	%
Petani	6	14.3
Ibu Rumah Tangga	7	16.7
Swasta	11	26.2
PNS	8	19.0
Karyawan	5	11.9
Pelajar	4	9.5
Pensiunan	1	2.4
Layanan Perawatan Luka		
Baik	11	26.2
Cukup	25	59.5
Kurang	6	14.3
Tingkat Kepuasan Pasien		
Tinggi	10	23.8
Sedang	25	59.5
Rendah	7	16.7

Tabel 2. Analisis Bivariat

Layanan Perawatan Luka	Tingkat Kepuasan			Total
	Tinggi	Sedang	Rendah	
Baik	5	5	1	11
Cukup	4	19	2	25
Kurang	1	1	4	6
Jumlah	10	25	7	42

p-Value: 0,00

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisa bivariat pada tabel 2 didapatkan layanan perawatan luka baik dengan tingkat kepuasan tinggi sebanyak 5 orang (11,9%), tingkat kepuasan sedang sebanyak 5 orang (11,95) dan tingkat kepuasan rendah 1 orang (2,4%) dengan total responden 11 orang. Pada bagian layanan luka cukup dengan tingkat tingkat kepuasan tinggi sebanyak 4 orang (9,5%), tingkat kepuasan sedang sebanyak 19 orang (45,2%) dan tingkat kepuasan rendah sebanyak 2 orang (4,8%) dengan total responden 25 orang. Sementara pada bagian layanan luka kurang dengan tingkat kepuasan tinggi sebanyak 1 orang (2,4%), tingkat kepuasan sedang 1 (2,4%) dan tingkat kepuasan rendah sebanyak 4 orang (9,5%) dengan total responden 6 orang.

Hasil analisis menggunakan *Chi-Square* test, diperoleh nilai p value = 0,002 lebih kecil dari nilai $\alpha = 0,05$ atau ($0,002 < 0,05$), itu artinya terdapat hubungan antara layanan perawatan luka dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD Harapan Insan Sendawar Kutai Barat. Perkembangan pengetahuan tentang teknik perawatan luka menjadi trend dalam dunia

perawatan. Sebagai pemberi layanan, perawat harus memenuhi kebutuhan pasien dan pentingnya menggunakan pengetahuan terkini. Pemahaman yang tepat tentang teknik perawatan luka oleh perawat akan meningkatkan kualitas pelayanan medis.

Teknologi perawatan luka berkembang pesat, dengan teknologi tradisional dan mutakhir. Pelayanan perawatan luka dianggap sangat baik ketika pasien dapat dengan mudah menerima perawatan dan prosedur luka yang berumur pendek, cepat, biaya rendah, dan tidak merasa tidak nyaman (Librianty, 2017). Setiap individu memiliki persepsi tersendiri dalam menilai kinerja pelayanan perawatan luka yang diberikan. Kepuasan penerima perawatan luka merupakan ukuran keberhasilan dalam memberikan pelayanan medis khususnya dalam perawatan luka, (Asshifa et. Al., 2020).

Kepuasan pasien adalah ukuran kepuasan pasien terhadap pelayanan medis yang mereka terima dari penyedia layanan kesehatan mereka (Manzoor et al, 2019). Kepuasan pasien mencerminkan kualitas pelayanan medis yang diterima. Semakin tinggi kepuasan pasien, semakin tinggi kualitas pelayanan medis. Namun, kualitas pelayanan yang baik tidak selalu memuaskan pasien. Kepuasan pasien adalah kepuasan atas pelayanan yang diterima pasien berdasarkan persepsi pasien/keluarga (Supartiningsih (2017). Kepuasan pasien merupakan salah satu hal yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan, khususnya perawatan luka, kepuasan pasien adalah cerminan kualitas pelayanan kesehatan yang mereka terima. Semakin sempurna kepuasan pasien, semakin baik pula mutu pelayanan kesehatan. Namun, kualitas pelayanan yang baik belum tentu bisa memberikan kepuasan terhadap pasien.

Hasil penelitian ini sejalan penelitian oleh Agustuti, (2019) yang menunjukkan proporsi responden dengan hasil kepuasan lebih banyak (51,2%) daripada klien yang merasa tidak puas (48,8%) dengan proses perawatan luka dengan nilai p value 0,006 atau $< 0,05$, sehingga H_0 diterima yang artinya ada hubungan antara perawatan luka modern dengan tingkat kepuasan pasien (Agustuti, 2019).

Peneliti berasumsi kualitas pelayanan memegang peranan penting dalam industri jasa.

Pelanggan dalam hal ini pasien akan merasa puas jika mereka memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan. Mutu pelayanan kesehatan yang dapat menimbulkan tingkat kepuasan pasien dapat bersumber dari faktor yang relatif spesifik, seperti pelayanan rumah sakit, petugas kesehatan, atau pelayanan pendukung. Prioritas peningkatan kepuasan pasien adalah memperbaiki kualitas pelayanan dengan mendistribusikan pelayanan adil, pelayanan yang ramah dan sopan, kebersihan, kerapian, kenyamanan dan keamanan ruangan serta kelengkapan, kesiapan dan kebersihan peralatan medis dan non medis.

SIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan dari penelitian ini adalah terdapat hubungan yang signifikan antara layanan perawatan luka dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD Harapan Insan Sendawar Kutai Barat.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi motivasi untuk perawat dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada pasien tanpa memandang dari segi apapun, agar kepuasan pasien dapat meningkat sehingga berdampak bagi siapa saja yang datang untuk berobat maupun periksa, khususnya pada poli bedah. Selain itu diharapkan selanjutnya adanya pengembangan penelitian dengan mengontrol faktor lain dalam kualitas pelayanan perawatan luka.

DAFTAR PUSTAKA

Agustuti. 2019. *Hubungan metode perawatan luka modern dressing dengan tingkat kepuasan pasien dalam proses perawatan luka diabetes melitus di RS PMI Kota Bogor*. Skripsi. Bogor : STIKes Wijaya Husada.

Arisanty. I.P. 2013. *Konsep Dasar Manajemen Perawatan Luka*. Jakarta: EGC.

Fauziah, M., & Soniya, F. (2020). *Potensi tanaman zigzag sebagai penyembuh luka*. *Jurnal Penelitian Perawat Profesional*, 2(1), 38–44.

Kosnan, W. (2019). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien*

rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke. *Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Akuntanssi (JEBA)*2,21(4).

Kuntoro, W., & Istiono, W. (2017). *Kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta*.2(1).

Librianty, N. (2017). *Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan rawat jalan Puskesmas Bandar Petalangan Pelalawan Tahun 2017*.

Manzoor, F., Wei, L., Hussain, A., Asif, M., & Shah, S. I. A. (2019). *Patient satisfaction with health care services; an application of physician's behavior as a moderator*. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(18),1–16. <https://doi.org/10.3390/ijerph16183318>

Oini, O., Komalasari, R., & Hasibuan, S. Y. (2017). *Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di unit rawat inap*. *Nursing Current*, 5(2), 50–60.

Oktaviani, D. J., Widyastuti, S., Maharani, D. A., Amalia, A. N., Ishak, A. M., & Zuhrotun, A. (2019). *Review: bahan alami penyembuh luka*. *Majalah Farmasetika*, 4(3), 45–56.

Putri, F. A., Kholik, S., & Ilmi, B. (2019). *Tingkat kepuasan klien tentang pelayanan perawatan luka gangren di poli kaki diabetik RSUD Moch. Ansari Saleh Banjarmasin*. 6(1), 51–59.

Saleh, M., & Satriani. (2018). *Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelayanan kesehatan bagi peserta BPJS di Rumah Sakit Labuang Baji Kota Makassar*. *Media Kesehatan Gigi*, 17(2). Prayitno dkk, 2020

Sesrianty, V., Machmud, R., & Yeni, F. (2019).
*Analisa kepuasan pasien terhadap mutu
pelayanan keperawatan. 6(2),116–126*