

Hubungan Kompetensi Perawat IGD Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang IGD RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda

Yustriani^{1*}, Siti Khoiroh Mufflihatin²

^{1,2}Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur, Samarinda, Indonesia.

*Kontak Email: iyusssss17@gmail.com

Diterima:19/07/21

Revisi:17/10/21

Diterbitkan: 19/04/22

Abstrak

Tujuan studi: Untuk mengetahui Hubungan Kompetensi Perawat IGD Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang IGD RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda.

Metodologi: Penelitian Kuantitatif dengan menggunakan design cross sectional dengan jumlah responden sebanyak 96 orang. Pengambilan sampel menggunakan teknik purposive sampling. Uji Bivariat menggunakan Mann Whitney.

Hasil: Didapatkan p value 0.002 yang berarti ada Hubungan Kompetensi Perawat IGD Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang IGD RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda

Manfaat: Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumberinformasi dan data tambahan bagi peneliti selanjutnya.

Abstract

Purpose of study: To determine the relationship between the competence of emergency room nurses and the level of patients satisfaction in the emergency room of Abdul Wahab Sjahranie general hospital Samarinda

Methodology: Quantitative research using a cross sectional design with a total of 96 respondents. Sampling using purposive sampling technique. Bivariate test using Mann Whitney.

Results: A p value of 0.002 was obtained, which means that there is a relationship between nurse competence and patient satisfaction levels in the emergency room of Abdul Wahab Sjahranie general hospital Samarinda

Applications: The results of this study are expected to be a source of additional information and data for further researchers.

Kata kunci: Kompetensi, Kepuasan, Perawat IGD

1. PENDAHULUAN

Rumah Sakit sebagai pemberi layanan kesehatan yang didalamnya terdiri dari perawat, dokter dan para medis lainnya yang dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang memuaskan pasien. Ketika pasien merasakan kepuasan dalam pelayanan kesehatan yang diberikan, itu dapat berdampak positif pada proses kesembuhan pasien, kepercayaan dalam pemberian tindakan keperawatan, dan penilaian dari pasien terhadap kinerja perawat di Instalasi Gawat Darurat (Luan, Prayogi, Badi'ah, Murwani, 2018).

Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan salah satu unit pelayanan di rumah sakit yang memberikan pertolongan pertama dan sebagai jalan pertama masuknya pasien dengan kondisi gawat darurat. Data kunjungan masuk pasien ke IGD di Indonesia adalah Karakteristik pasien IGD memiliki tingkat kegawatan yang berbeda-beda, sehingga dapat diklasifikasikan menjadi gawat darurat (*emergency*), gawat tetapi tidak darurat (*urgent*), tidak gawat dan tidak darurat (*non urgent*) dan meninggal. Kondisi ini membutuhkan adanya prioritas dalam penanganan pasien yang datang ke IGD sesuai dengan waktu tanggap (*response time*). (Susanti, Kusniawati, 2019).

Kompetensi perawat menjadi bagian penting yang harus diperhatikan dalam melakukan asuhan keperawatan pada pasien, demi tercapainya kepuasan pasien. Kompetensi perawat yang utama harus diperhatikan adalah membantu pasien mendapatkan kembali kesehatan mereka melalui proses penyembuhan dengan interaksi didalamnya. Salah satu kompetensi perawat yakni fokus pada kebutuhan perawatan pasien secara keseluruhan, termasuk upaya mengembalikan kesehatan emosional, spiritual dan social (Berman, Shirlee, & Geralyn, 2016 dalam Imelda, dkk, 2018). Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan pintu pertama bagi pasien dalam memperoleh tindakan perawatan baik dalam keadaan gawat darurat maupun tidak dalam keadaan gawat darurat. Oleh sebab itu, IGD mempunyai peran penting dalam memberikan kepuasan pada pasien melalui kinerja yang diberikan oleh tenaga medis khususnya perawat dalam menangani

dan memberikan asuhan keperawatan sebaik mungkin. Kejadian gawat darurat biasanya berlangsung secara tiba-tiba sehingga sulit memprediksi kapan terjadinya sehingga pemerintah menuntut setiap rumah sakit untuk memenuhi kebutuhan sebagai strategi utama yang berorientasi pada kepuasan pasien (Risksdas, 2013).

Pengukuran tingkat kepuasan pasien harus menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari pengukuran mutu pelayanan kesehatan. Adanya persaingan dan tuntutan masyarakat akan mutu pelayanan yang berkualitas dan prima, merupakan tantangan bagi pihak rumah sakit untuk meningkatkan kualitas SDM termasuk perawat. Survey kepuasan pasien menjadi penting dan perlu dilakukan bersamaan dengan dimensi mutu pelayanan kesehatan lain. Kemauan atau keinginan pasien dapat diketahui melalui survey kepuasan pasien. Oleh sebab, pengukuran kepuasan pasien perlu dilakukan secara berkala dan akurat. Untuk meningkatkan kepuasan pasien melalui penerapan tindakan asuhan keperawatan yang maksimal, maka SDM sangat berpengaruh khususnya dalam kinerja perawat (Pohan, 2015 dalam Luan, dkk, 2018).

Menurut Nursalam (2011) ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, yaitu tidak sesuai harapan dan kenyataan, layanan selama proses menikmati jasa tidak memuaskan, perilaku personal kurang memuaskan, suasana dan kondisi fisik lingkungan yang tidak menunjang, biaya terlalu tinggi karena jarak terlalu jauh dan harga tidak sesuai, promosi iklan tidak sesuai dengan kenyataan.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan peneliti, didapatkan data kunjungan pasien ke IGD Rumah Sakit A.W. Sjahranie Samarinda pada bulan Februari tahun 2020 baik pasien rawat jalan dan rawat inap sebesar 2.341 pasien (Bagian pengumpulan data Ruang IGD RSUD AWS Samarinda, 2020).

2. METODOLOGI

Jenis dan desain survei adalah serangkaian rencana untuk menjawab pertanyaan survei dan mengantisipasi beberapa kesulitan yang mungkin timbul selama survei. Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif untuk menunjukkan hubungan antara kapasitas perawat di ruang gawat darurat RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda dengan kepuasan pasien. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dan penelitian terkait dengan menggunakan pendekatan cross-over. Tujuan deskriptif relevansi adalah untuk menentukan apakah hubungan itu ada, seberapa dekat hubungan itu, dan apakah hubungan itu penting. Penelitian ini menggunakan metode potong lintang; H. Penelitian difokuskan pada pengukuran data variabel bebas dan terikat hanya sekali (Nursalam, 2014)..

3. HASIL DAN DISKUSI

Pada bab ini dijabarkan hasil penelitian Hubungan Kompetensi Perawat IGD Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang IGD RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda. Variabel yang diteliti yaitu kompetensi perawat IGD dan tingkat kepuasan. Pengambilan data kuesioner telah dilaksanakan yaitu dari tanggal 01 Juni sampai 30 Juni 2021 dengan sampel dalam penelitian yaitu berjumlah 96 responden. Hasil penelitian disajikan dalam bentuk analisis karakteristik responden, analisis univariat dan analisis bivariat.

A. Profil RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda

Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahranie terletak di jalan Palang Merah Indonesia Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda. Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda adalah instalasi yang memberikan pelayanan kepada penderita gawat darurat dan merupakan rangkaian dari upaya penanggulangan penderita gawat darurat yang memberikan pelayanan selama 24 jam. Bentuk pelayanan utama berupa pelayanan penderita yang mengalami keadaan gawat darurat, tetapi dapat juga melayani penderita tidak gawat darurat dan untuk selanjutnya dikoordinasikan dengan bagian atau unit lain yang sesuai dengan kasus penyakitnya, dengan tujuan tercapainya pelayanan kesehatan pada penderita gawat darurat yang optimal, terarah dan terpadu dengan fokus utama adalah mencegah kematian dan kecacatan, melakukan sistem rujukan dan penanggulangan korban bencana.

B. Hasil Penelitian

a. Karakteristik Responden

1) Berdasarkan Umur

Tabel 4.1. Distribusi frekuensi responden berdasarkan umur di Ruang IGD RS. Abdul Wahab Sjahranie Samarinda Tahun 2021

Umur	Frekuensi	(%)
18-40 tahun	45	46.9
40-60 tahun	42	43.8
>60 tahun	9	9.8
Jumlah	96	100

Sumber: data primer diolah 2021

Berdasarkan tabel 4.1 kategori umur berdasarkan penggolongan Depkes (2015) diperoleh hasil bahwa sebagian besar umur responden adalah 18-40 tahun sebanyak 45 orang (46,9%), 40-60 tahun sebanyak 42 orang (43,8%) dan >60 tahun sebanyak 9 orang (9,8%).

2) Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.2. Distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin di Ruang IGD RS. Abdul Wahab Sjahranie Samarinda Tahun 2021

Jenis Kelamin	Frekuensi	(%)
Laki-Laki	52	54.2
Perempuan	44	45.8
Jumlah	96	100

Sumber: data primer diolah 2021

Berdasarkan tabel 4.2 jenis kelamin sebagian besar responden adalah laki-laki sebanyak 52 orang (54,2%) dan sisanya adalah perempuan sebanyak 44 orang (45,8%).

3) Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel 4.3 Distribusi frekuensi responden berdasarkan pendidikan terakhir di Ruang IGD RS. Abdul Wahab Sjahranie Samarinda Tahun 2021

Pendidikan	Frekuensi	%
SD	6	6.3
SMP	11	11.5
SMA	42	43.8
Sarjana	37	38.5
Jumlah	96	100

Sumber: data primer diolah 2021

Berdasarkan tabel 4.3 diperoleh hasil bahwa sebagian besar responden pendidikan SMA sebanyak 42 orang (43,8%), Sarjana sebanyak 37 orang (38,5%), SMP sebanyak 11 orang (11,5%), SD sebanyak 6 orang (6,3%).

b. Analisa Univariat

1) Variabel Kompetensi Perawat

Tabel 4.5 Distribusi frekuensi responden berdasarkan variabel kompetensi perawat di Ruang IGD i RS. Abdul Wahab Sjahranie Samarinda Tahun 2021

Kompetensi Perawat	Frekuensi	(%)
Kompeten	89	92.7
Tidak Kompeten	7	7.3
Jumlah	96	100

Sumber : data primer diolah 2021

Berdasarkan tabel 4.5 analisis variabel kompetensi perawat diperoleh hasil bahwa sebagian besar kompeten sebanyak 89 orang (92,7%) dan tidak kompeten sebanyak 7 orang (7.3%).

2) Variabel Kepuasan Pasien

Tabel 4.6 Distribusi frekuensi responden berdasarkan variabel kepuasan pasien di Ruang IGD RS. Abdul Wahab Sjahranie Samarinda Tahun 2021

Kepuasan Pasien	Frekuensi	(%)
Tinggi (>75-100%)	58	60.4
Sedang (55-75%)	37	38.5
Rendah (<55%)	1	1.1
Jumlah	96	100

Sumber : data primer diolah 2021

Berdasarkan tabel 4.6 analisis variabel kepuasan pasien diperoleh sebagian besar tinggi (>75%-100%) sebanyak 58 orang (60.4%), sedang (55-75%) sebanyak 37 orang (38,5%) dan rendah (<55%) sebanyak 1 orang (1,1%).

c. Analisa Bivariat Hubungan Kompetensi Perawat dengan Kepuasan Pasien

Tabel 4.8 analisis variabel bivariat hubungan antara kompetensi perawat dengan kepuasan pasien di Ruang IGD RS. Abdul Wahab Sjahranie Samarinda Tahun 2021

Kompetensi	Kepuasan	Total	P
------------	----------	-------	---

	Tinggi		Sedang		Rendah		value
	n	%	n	%	n	%	
Kompeten	58	65.2	31	34.8	0	0	0.002
Tidak kompeten	0	0	6	85.7	1	14.3	
Total	58	60.4	37	38.5	1	1.0	

Sumber : data primer diolah 2021

Hasil analisis hubungan kompetensi perawat dengan kepuasan pasien menggunakan analisis uji chi square tetapi tidak memenuhi syarat karena tabel 2x3 ada 4 sel yang melebihi 20% dengan nilai expected kurang dari 5, sehingga dilakukan uji alternatif menggunakan uji mann whitney karena variabel berskala kategorik ordinal (Dahlan, 2014). Hasil uji mann whitney didapatkan pvalue sebesar 0.002 (<0.05) yang berarti H_0 diterima dan H_a ditolak ada hubungan antara kompetensi perawat dengan kepuasan pasien di Ruang IGD RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda.

C. Pembahasan

1. Karakteristik Responden

a. Berdasarkan Umur

Berdasarkan kategori umur berdasarkan penggolongan Depkes (2015) diperoleh hasil bahwa sebagian besar umur responden adalah 18-40 tahun sebanyak 45 orang (46,9%), 40-60 tahun sebanyak 42 orang (43,8%) dan >60 tahun sebanyak 9 orang (9,8%).

Dibandingkan dengan penelitian terkait didapatkan bahwa Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Dewi Nurlina, Achmad Rifai, Jamalludin (2019) dengan judul penelitian Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien instalasi gawat darurat rumah sakit TNI AD Tk IV 02.07.04 Bandar Lampung rata-rata usia responden adalah 30 tahun. Usia merupakan masa hidup pasien yang didasarkan pada pernyataan pasien yang biasanya dinyatakan dalam bentuk tahun. Menurut Utama (2016) beberapa karakteristik individu diantaranya usia dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Pada penelitian ini, usia pasien menunjukkan rata-rata 27-37 tahun yang merupakan usia yang produktif dalam hidup seseorang. Orang yang dalam kelompok usia tersebut biasanya telah berkeluarga dan memiliki anak serta telah memasuki tahapan kehidupan yang mapan dan mandiri untuk memutuskan permasalahan-permasalahan yang menyangkut dirinya dan keluarganya, termasuk dalam menentukan tempat pelayanan kesehatan yang sesuai dengan keinginannya. Pelayanan keperawatan/ kesehatan yang berkualitas menjadi penting untuk diperhatikan karena apabila ia mendapatkan pelayanan yang memuaskan mempunyai potensi untuk kembali memeriksakan kesehatannya dan tidak menutup kemungkinan ia akan membawa/ mengajak keluarganya untuk memilih tempat pelayanan kesehatan yang terbaik untuk diri dan keluarganya.

Menurut asumsi peneliti bahwa perawat di ruang IGD RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda dalam melakukan pelayanan keperawatan baik dalam berkomunikasi maupun dalam tindakan keperawatan dapat memperhatikan pasien secara individu sesuai dengan kebutuhan dan tahap perkembangan kepada pasien tanpa membedakan tingkatan usia pasien.

b. Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin sebagian besar responden adalah laki-laki sebanyak 52 orang (54,2%) dan sisanya adalah perempuan sebanyak 44 orang (45,8%). Dibandingkan dengan penelitian terkait didapatkan bahwa hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Rikayoni (2019) dengan judul penelitian Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di ruangan instalasi gawat darurat rumah sakit Islam Siti Rahmah Padang tahun 2019 yang sebagian besar adalah laki-laki.

Menurut Koentjaraningrat (2016), struktur masyarakat Indonesia laki-laki adalah merupakan kepala keluarga, sebagai kepala keluarga ia dapat menentukan arah tentang hal yang diperbuat ataupun tidak diperbuat oleh keluarga itu. Hal tersebut terkait pula dengan permasalahan kesehatan, termasuk dalam memilih tempat pelayanan kesehatan. Dengan demikian apabila ia mempunyai pengalaman mendapatkan pelayanan keperawatan/ kesehatan yang berkualitas sesuai harapannya, maka ia dapat memberi arah untuk memilih tempat tertentu yang dipandang memuaskan. Selanjutnya ia berpotensi untuk memutuskan dan membawa keluarganya ke tempat pelayanan kesehatan yang terbaik bagi keluarganya.

Pendapat ini mendukung pernyataan Potter and Perry, (2017) bahwa pengalaman pasien dalam menerima pelayanan akan mempengaruhi bagaimana cara mereka memilih penggunaan sistem pelayanan kesehatan dimasa yang akan datang. Sudaryani, (2018) menunjukkan bahwa jenis kelamin perempuan memiliki tingkat kepuasan yang lebih rendah terhadap pelayanan keperawatan dibanding laki-laki.

Menurut asumsi peneliti pasien laki-laki cenderung lebih mudah puas dibanding perempuan, hal ini terjadi karena laki-laki cenderung melihat jasa dari sisi kualitas dan fungsinya, sedangkan perempuan lebih mendasar pada pertimbangan sosial, psikologis dan penampilan luar sebuah jasa.

c. Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Berdasarkan pendidikan terakhir diperoleh hasil bahwa sebagian besar responden pendidikan SMA sebanyak 42 orang (43,8%), Sarjana sebanyak 37 orang (38,5%), SMP sebanyak 11 orang (11,5%), SD sebanyak 6 orang (6,3%). Hasil

penelitian ini sejalan dengan penelitian Rikayoni (2019) dengan judul penelitian Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di ruangan instalasi gawat darurat rumah sakit Islam Siti Rahmah Padang tahun 2019 yang sebagian besar pendidikan SMA. Pendidikan merupakan status resmi tingkat pendidikan akhir yang telah ditempuh pasien. Tingkat pendidikan mempengaruhi seseorang dalam memilih sarana pelayanan kesehatan, semakin tinggi tingkat pendidikan mempengaruhi kesadaran akan hak-haknya dan menghendaki pemenuhan kebutuhan dan hak-haknya sebagaimana yang seharusnya termasuk hak dalam menerima pelayanan kesehatan.

Menurut Utama (2016) pelayanan kesehatan yang berkualitas selalu diupayakan sebagai komitmen dari penyelenggara kesehatan sehingga apa yang dikehendaki oleh pemberi layanan akan sesuai dengan harapan penerima layanan maka apabila seseorang memperoleh pelayanan yang berkualitas dan memuaskan dirinya, ia akan merasakan memperoleh hak-haknya atau hak-haknya tidak terabaikan. Menurut asumsi peneliti penelitian ini didapatkan data bahwa walaupun sebagian besar responden adalah berpendidikan sedang perawat IGD tidak membedakan membedakan pasien dalam memberikan pelayanan kegawatdaruratan, baik pasien yang berpendidikan rendah ataupun tinggi perawat IGD tetap memberikan pelayanan yang prima kepada pasien sehingga timbulah rasa kepuasan pasien terhadap pelayanan.

2. Analisa Univariat

a. Variabel Kompetensi

Berdasarkan analisis variabel kompetensi perawat diperoleh hasil bahwa sebagian besar kompeten sebanyak 89 orang (92,7%) dan tidak kompeten sebanyak 7 orang (7,3%). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Rikayoni (2019) dengan judul penelitian Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di ruangan instalasi gawat darurat rumah sakit Islam Siti Rahmah Padang tahun 2019 mayoritas perawat IGD adalah kompeten.

Kemampuan yang harus dimiliki perawat IGD yaitu menguasai basic assessment primary survey, mampu menguasai triage, mampu memberikan asuhan keperawatan kegawatdaruratan, mampu melakukan tindakan keperawatan live saving antara lain resusitasi dengan atau tanpa alat dan stabilisasi, mampu memahami terapi definitive, mampu menerapkan aspek etik dan legal, mampu melakukan komunikasi terapeutik kepada pasien dan keluarga, mampu bekerja didalam tim, dan mampu melakukan pendokumentasian atau pencatatan dan pelaporan (Kemenkes (2011) dalam Nurhidayah, Setyawan (2019). PPNI (2010) mengatakan bahwa kompetensi perawat merefleksikan kompetensi yang diharapkan dimiliki individu yang akan bekerja di bidang pelayanan keperawatan. Kompetensi perawat terdiri dari kompetensi teknis dan kompetensi perilaku. Seseorang dikatakan memiliki kompetensi yang sesuai dengan pekerjaannya, apabila dapat memanfaatkan secara optimal kedua komponen utama tersebut. PPNI menyampaikan bahwa cakupan kompetensi dasar yang harus dimiliki setiap perawat Indonesia pada semua jenjang.

Perawat merupakan salah satu tenaga kesehatan di rumah sakit memegang peranan penting dalam upaya mencapai tujuan pembangunan kesehatan. Keberhasilan pelayanan kesehatan bergantung pada partisipasi perawat dalam memberikan perawatan yang berkualitas bagi pasien (Potter & Perry (2010) dalam Noprianty (2019). Keberhasilan pemberian asuhan keperawatan oleh perawat yang menempati 1/3 dari keseluruhan tenaga kesehatan di Indonesia baik di RS maupun di Pelayanan Primer ini perlu didukung oleh mekanisme upaya peningkatan profesionalisme perawat (Kementerian Kesehatan RI (2017) dalam Noprianty (2019).

Menurut asumsi peneliti kompetensi perawat yang baik merupakan jaminan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan terhadap pasien baik yang sakit maupun sehat. Melalui kinerja perawat diharapkan dapat menunjukkan kontribusi profesionalnya secara nyata dalam meningkatkan mutu pelayanan keperawatan, yang berdampak pada pelayanan kesehatan, dan dampak akhir pada kualitas hidup dan kesejahteraan masyarakat. Kompetensi perawat diukur dari pelayanan yang diberikan kepada pasien sehingga pasien merasakan puas atau tidak puas

b. Variabel Kepuasan

Berdasarkan analisis variabel kepuasan pasien diperoleh sebagian besar tinggi (>75%-100%) sebanyak 58 orang (60,4%), sedang (55-75%) sebanyak 37 orang (38,5%) dan rendah (<55%) sebanyak 1 orang (1,1%). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian ini sejalan dengan penelitian Dewi Nurlina, Achmad Rifai, Jamalludin (2019) dengan judul penelitian Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien instalasi gawat darurat rumah sakit TNI AD Tk IV 02.07.04 Bandar Lampung dengan sebagian besar kepuasan pasien tinggi.

Pelayanan kesehatan di rumah sakit 90% merupakan pelayanan keperawatan termasuk pelayanan gawat darurat. Citra suatu rumah sakit dinilai dari aktivitas dan kinerja pelayanan keperawatan baik itu di dapat secara langsung atau dari rekomendasi orang lain. Seperti disampaikan oleh Aditama (2016) bahwa tujuan pelayanan kesehatan di rumah sakit adalah memberikan pelayanan kesehatan secara profesional dan bermutu kepada masyarakat, yaitu memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan sehingga dapat memberikan kepuasan. Pelanggan rumah sakit bersifat majemuk, yaitu pasien, keluarganya dan handai taulan yang menjenguknya yang secara langsung atau tidak langsung turut merasakan bagaimana jasa disampaikan.

Supranto (2016) mendefinisikan bahwa kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan pelanggan sebagai kesenjangan antara harapan dan persepsi (kenyataan) pelanggan tentang pelayanan yang diterimanya. Rangkuti (2015) menyatakan bahwa salah satu cara agar penjualan jasa suatu perusahaan (dalam hal ini rumah sakit) menjadi lebih unggul diantara para pesaingnya, adalah dengan memberikan pelayanan dan berkualitas dan memenuhi kepentingan pelanggan (pasien). Seiring dengan hasil penelitian bahwa sebagian besar pasien menyatakan puas dengan pelayanan yang diberikan perawat IGD RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda, peneliti berasumsi hal ini dikarenakan telah baiknya kompetensi perawat IGD dalam menyelamatkan pasien

3. Analisa Bivariat

Hasil analisis hubungan kompetensi perawat dengan kepuasan pasien menggunakan analisis uji chi square tetapi tidak memenuhi syarat karena tabel 2x3 ada 4 sel yang melebihi 20% dengan nilai expected kurang dari 5, sehingga dilakukan uji alternatif menggunakan uji mann whitney karena variabel berskala kategorik ordinal (Dahlan, 2014). Hasil uji mann whitney didapatkan pvalue sebesar 0.002 (<0.05) yang berarti H_0 diterima dan H_a ditolak ada hubungan antara kompetensi perawat dengan kepuasan pasien di Ruang IGD RS. Abdul Wahab Sjahranie Samarinda. Hasil ini sesuai dengan penelitian Imelda Rahmayunia Kartika, Rr Tutik Sri Hariyati, Nelwati (2018) dengan judul kompetensi perawat dan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di rawat jalan ada hubungan antara kompetensi perawat dengan kepuasan.

Kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di rumah sakit adalah ukuran persepsi pasien terhadap perawatan medis (pasien menerima) dan sistem perawatan kesehatan yang diberikan oleh perawat. Mortazavi, et. Al (2009) mengungkapkan bahwa pemahaman yang lebih baik terhadap perilaku pasien dan kebutuhan medis mereka secara umum akan kepuasan pasien pada pelayanan yang telah diberikan. Dalam pencapaian Standar Pelayanan Minimal (SPM) di gawat darurat, kepuasan pasien menjadi salah satu indikator yang dapat ditingkatkan melalui peningkatan kualitas pelayanan khususnya dalam hal ini adalah pelayanan keperawatan. Perawat harus memiliki kompetensi yang baik dalam melakukan asuhan keperawatan agar tercapai pelayanan yang berkualitas dan bermutu, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien. Kompetensi yang diteliti berupa profesionalitas dalam melakukan prosedur perawatan pada pasien, termasuk teknik pengkajian yang baik, intervensi keperawatan yang dilakukan sesuai dengan penyakit serta pemahaman tentang tindakan yang diberikan pada pasien. Sareong, Darmawansyah & Yusron (2013) mengungkapkan bahwa prosedur pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan di IGD termasuk perawat, berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Senarath dan Gunawardena (2011) tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan, didapatkan beberapa aspek yang menentukan kepuasan tersebut salah satunya adalah efisiensi pelayanan keperawatan yang diberikan (efficiency) dan kompetensi perawat (competency). Sebanyak lebih dari 60% responden penelitiannya mengungkapkan bahwa pengetahuan perawat dalam menjawab pertanyaan pasien, pengkajian yang dilakukan dengan efektif dan tidak membuang waktu, serta profesionalitas perawat adalah aspek yang signifikan berpengaruh pada kepuasan pasien (Kartika, 2015).

Menurut asumsi peneliti kompetensi yang dimiliki oleh seorang perawat, maka akan semakin tinggi kepuasan pasien pada pelayanan keperawatan yang diberikan. Diharapkan perawat dapat meningkatkan kompetensi dalam melakukan pelayanan keperawatan, sehingga secara umum mutu pelayanan keperawatan dapat meningkat.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dibuat maka dapat ditarik suatu kesimpulan, antara lain

- Karakteristik berdasarkan 96 responden sebagian besar umur responden adalah 18-40 tahun sebanyak 45 orang (46,9%), jenis kelamin sebagian besar responden adalah laki-laki sebanyak 52 orang (54,2%), sebagian besar responden pendidikan SMA sebanyak 42 orang (43,8%).
- Berdasarkan tabel 4.5 analisis variabel kompetensi perawat diperoleh hasil bahwa sebagian besar kompeten sebanyak 89 orang (92,7%) dan tidak kompeten sebanyak 7 orang (7,3%).
- Berdasarkan tabel 4.6 analisis variabel kepuasan pasien diperoleh sebagian besar tinggi (>75%-100%) sebanyak 58 orang (60,4%), sedang (55-75%) sebanyak 37 orang (38,5%) dan rendah (<55%) sebanyak 1 orang (1,1%).
- Hasil uji mann whitney didapatkan pvalue sebesar 0.002 (<0.05) yang berarti H_0 diterima dan H_a ditolak ada hubungan antara kompetensi perawat dengan kepuasan pasien di Ruang IGD RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda.

SARAN DAN REKOMENDASI

1. Bagi RSUD Abdul Wahab Sjahranie

Diharapkan dari hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai informasi dan bahan pertimbangan dalam membuat aturan atau kebijakan untuk meningkatkan kompetensi perawat dalam meningkatkan pelayanan keperawatan dan diharapkan mampu memfasilitasi kegiatan pelatihan yang berkaitan dengan peningkatan kompetensi perawat.

2. Bagi Perawat

Diharapkan mampu menjadi motivator bagi perawat untuk meningkatkan kompetensi perawat dalam melaksanakan asuhan keperawatan sesuai dengan standar operasional prosedur. Perawat juga perlu meningkatkan pengetahuan dan keterampilan dalam melakukan pengkajian secara bio-psiko-sosio dan spiritual terhadap pasien karena ini merupakan hal dasar dalam proses keperawatan.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan kepada peneliti selanjutnya agar dapat melakukan penelitian lanjutan dengan memperluas area penelitian tidak hanya terbatas pada area kompetensi. Menambahkan variabel yang lain seperti lingkungan kerja dan kompensasi untuk mengetahui hubungan dan pengaruhnya terhadap kinerja perawat. Peneliti selanjutnya ini dapat membahas lebih lanjut tentang faktor-faktor yang mempengaruhi hubungan kepemimpinan transformasional kepala ruang dengan kinerja perawat pelaksana.

REFERENSI

- Dahlan, Sopiudin. (2015). *Statistka untuk Kedokteran dan Kesehatan*. Jakarta: Epidemiologi Indonesia.
- Gusman. (2018). *Hubungan Response Time Pelayanan instalasi Gawat Darurat (IGD) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di RSUD Bangkinang Tahun 2018*.
<https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/ners/article/download/712/633>
- Hidayat & Uliyah. (2012). *Konsep Dasar Manusia, Health Book*. Surabaya: Publishing.
- Imelda, Rr, Tunik, Nelwati. (2018). *Kompetensi Perawat Dan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan di Rawat Jalan*. <http://ners.fkep.unand.ac.id/index.php/ners/article/download/196/164>.
- Jihan Natassa dan Afrizah. (2017). *Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Tentara Pekanbaru*. *Jurnal Photon*. Vol 7 (2), 93-98
<https://ejurnal.umri.ac.id/index.php/photon/article/download/512/447>.
- Luan, Maria Goreti. (2018). *Hubungan Kinerja Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RS Tk. III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta*. <http://jurnal.umt.ac.id/index.php/jik/article/download/79/485>
- Mangkunegara, A. (2014). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika Aditama.
- Menkes RI. (2016). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan.
- Moehersono. (2014). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi Edisi Revisi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Muninjaya, G.A.A. (2012). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Noprianty. (2019). *Evaluasi Pelaksanaan Kompetensi Berdasarkan Jenjang Karir Profesional Perawat*.
<https://jurnal.ugm.ac.id/jkesvo/article/download/44840/24661>.
- Nurhidayah, Setyawan. (2019). *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Perawat Di Instalasi Gawat Darurat*. <http://ejournal.stikestelogorejo.ac.id/index.php/jikk/article/download/797/780>.
- Nurlina, Dewi, dkk. (2019). *Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pasien Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit TNI AD Tk IV 02.07.04 Bandar Lampung*.
<http://journals.stikim.ac.id/index.php/jikm/article/view/299/284>.
- Nursalam. (2011). *Manajemen Keperawatan Edisi. 3*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. (2013). *Konsep Penerapan Metode Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Persatuan Perawat Nasional Indonesia. (2010). *Standar Profesi Dan Kode Etik Perawat Indonesia*. Jakarta.
- Rama, Wowor, Ganika. (2019). *Hubungan Kinerja Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat RSU GMIM Pancaran Kasih Manado*. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jkp/article/download/24348/24017>.
- Riyakoni. (2019). *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Ruang Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang Tahun 2019*.
<https://jurnal.umsb.ac.id/index.php/menarailmu/article/download/2125/1743>.
- Rustikayanti. (2017). *Kompetensi Perawat*. <https://docplayer.info/63873102-Kompetensi-perawat-r-nety-rustikayanti.html>, diakses tanggal 18/8/2019 Pk. 19.21.
- Studinews. (2017). *Pengertian Kompetensi, Jenis, Manfaat dan Faktornya*. <https://www.studinews.co.id/2017/11/pengertiankompetensi-jenis-jenis-manfaat-faktor-yang-mempengaruhi.html>
- Susanti, Kusniawati. (2019). *Hubungan Peran Perawat Dalam Response Time Dengan Tingkat Kepuasan Pelanggan Di IGD Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang*. *Media Informasi Kesehatan*. Vol 6 (2), 225-23
<http://jurnal.poltekkesbanten.ac.id/Medikes/article/view/163/152>
- Syukri, Asbinar, Silvia. (2019). *Analisis Pelaksanaan Standar Kompetensi Perawat Di Unit Pelayanan Rumah Sakit Achmad Mochtar Bukittinggi*. *Jurnal Human Care*. Vol 4 (2), 95-100
<https://ojs.fdk.ac.id/index.php/humancare/article/download/327/pdf>