

BAB 6

PEMBAHASAN

6.1 Kelengkapan Dokumentasi Keperawatan

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden dapat melakukan dokumentasi keperawatan dengan lengkap sebanyak 142 responden (86,1%). Dokumentasi adalah bagian dari keseluruhan tanggung jawab perawat untuk perawatan pasien. Catatan klinis memfasilitas pemberian keperawatan, meningkatkan kontinuitas perawatan, dan membantu mengkoordinasikan pengobatan dan evaluasi pasien (Kimalaha et al., 2019). Penelitian sebelumnya didapatkan kualitas dokumentasi asuhan keperawatan yang dilakukan oleh perawat di Ruang Asoka RSUD Ullin Banjarmasin yang terbanyak adalah cukup (Noormailida & Norhalimah, 2019). Responden memiliki kesadaran terhadap tugasnya sebagai pemberi asuhan keperawatan dengan melaksanakan pengkajian dalam dokumentasi asuhan keperawatan, dapat menentukan analisis data subjektif dan objektif, melakukan pengisian tindakan keperawatan, dan lembar evaluasi sudah terisi dengan lengkap.

Kelengkapan dokumentasi asuhan keperawatan disebabkan oleh perawat dapat menegakkan dan menuliskan diagnosa keperawatan pada status pasien. Hal ini dapat dilihat hasil skor tertinggi lembar observasi dokumentasi keperawatan adalah pada diagnosa keperawatan yaitu jawaban “ya” sebesar 162,3 yang dimana perawat dapat menuliskan diagnosa keperawatan

berdasarkan masalah yang dirumuskan. Diagnosa keperawatan merupakan penilaian klinis terhadap pengalaman atau respon individu, keluarga, dan komunitas pada masalah kesehatan pada resiko masalah kesehatan atau pada proses kehidupan (Talahatu, 2022). Pemberian asuhan keperawatan pada saat ini masih lebih banyak terfokus pada upaya penyembuhan penyakit atau respons klien terhadap penyakit (Juniarti et al., 2020). Diagnosa yang ditetapkan oleh perawat umumnya berkaitan dengan masalah klien yang bersifat aktual dan risiko. Peningkatan pengetahuan diperlukan untuk orientasi perawat yang mengarah pada upaya promosi kesehatan, untuk mengetahui katagori lain dari diagnosa keperawatan yang dapat dikembangkan perawat yaitu diagnosa keperawatan sejahtera.

Kelengkapan dokumentasi asuhan keperawatan disebabkan oleh perawat dapat menuliskan catatan asuhan keperawatan di status pasien dengan lengkap. Hal ini dapat dilihat dari skor lembar observasi dengan jawaban responden “ya” sebesar 163 yang mengatakan bahwa pengkajian sampai dengan evaluasi tindakan dituliskan pada format baku sesuai kebijakan rumah sakit. Catatan klien merupakan dokumen resmi yang memberikan bukti kepedulian perawat terhadap klien dan dapat ditulis atau berbasis digital (Silalahi, 2020). Dokumentasi keperawatan yang dituliskan meliputi pengkajian, diagnosa keperawatan, intervensi keperawatan, implementasi dan evaluasi tindakan keperawatan yang dapat dicatat oleh perawat (Elvahra, 2020). Dokumen tertulis berisi segala aktivitas proses keperawatan yang sudah diberikan kepada pasien yang berguna bagi pasien,

perawat dan tim kesehatan lainnya diwajibkan dilakukan oleh pemberi asuhan profesional di pelayanan kesehatan.

6.2 Kualitas Pelayanan Keperawatan

Berdasarkan hasil penelitian sebagian besar responden menyatakan kualitas pelayanan perawatan adalah sangat baik sebanyak 89 responden (53,9%). Hasil penelitian sebelumnya didapatkan bahwa sebagian besar responden menyatakan kinerja pelayanan baik (Rustifani et al., 2017). Pengguna jasa pelayanan kesehatan menuntut pelayanan yang berkualitas tidak hanya menyangkut kesembuhan dari penyakit secara fisik akan tetapi juga menyangkut kepuasan terhadap sikap, pengetahuan dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan serta tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dan dapat memberikan kenyamanan (Juliana, 2017). Peneliti berpendapat bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu alat ukur untuk menilai mutu pelayanan kesehatan, maka dari itu rumah sakit harus meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dengan cara di lihat dari kinerja pelayanan yang telah diberikan kepada pasien. Responden dalam penelitian mengatakan kualitas pelayanan adalah sangat baik, karena dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti usia, jenis kelamin, dan pendidikan.

Berdasarkan penelitian bahwa sebagian besar usia responden antara 26-35 tahun sebanyak 74 responden (44,9%). Penelitian lain menyatakan hal serupa bahwa usia produktif dalam menerima pengetahuan dengan baik pada usia 20 – 63 tahun (Rahman, dkk, 2015). Usia tersebut individu telah

memiliki berbagai pengalaman sebelumnya terkait apa yang seharusnya dilakukan termasuk dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan (Cunningham, dkk, 2017). Usia responden termasuk dalam kategori usia produktif yang dimana masih memikirkan terhadap dirinya terkait kebutuhan akan kesehatan. Bertambahnya usia responden maka tingkat kedewasaan atau kematangan seseorang akan meningkat dalam memilih pelayanan yang terbaik untuk perawatan dirinya.

Jenis kelamin seseorang akan mempengaruhi dirinya dalam bertindak dan menentukan suatu pilihan yang dianggap paling benar. Berdasarkan hasil penelitian bahwa sebagian besar jenis kelamin responden adalah perempuan sebanyak 90 responden (54,5%). Hasil ini tidak sependapat dengan penelitian yang dilakukan oleh Dhamoon et al., (2018) di Canada, bahwa pengetahuan yang baik banyak dimiliki oleh laki-laki, hal ini disebabkan oleh responden laki-laki lebih banyak memiliki aktivitas diluar dan selalu menggunakan pemikiran terbaik dalam menerima informasi apapun, sehingga lebih mudah mendapatkan informasi. Dalam penggunaan pelayanan kesehatan responden perempuan lebih preventif dengan cara patuh dalam melakukan pemeriksaan dirinya. Hal ini disebabkan karena perempuan lebih peduli terhadap dirinya akan pentingnya kesehatan, sehingga terdapat motivasi didalam dirinya untuk patuh dalam menggunakan fasilitas kesehatan dibandingkan responden laki-laki.

Pendidikan dapat menentukan pengetahuan seseorang dalam memiliki kesadaran diri yang baik, semakin tinggi pendidikan seseorang maka semakin

mudah pula dalam menerima informasi. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa sebagian besar pendidikan responden adalah SMA sebanyak 131 responden (79,4%). Pendidikan merupakan salah satu cara seseorang untuk mendapatkan sebuah pengetahuan yang baik. Pendidikan sangat penting dan akan mempengaruhi kognitif seseorang dalam proses peningkatan pengetahuan, peyerapan informasi, menambah pengalaman (Kusyana & Pratiwi, 2019). Responden dapat berfikir kritis dan dapat membandingkan informasi yang diterimanya berdasarkan pendidikan yang tinggi dan pengalaman yang baik terkait penggunaan pelayanan kesehatan.

6.3 Kepuasan Pasien Rawat Inap Ruang Melati

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa sebagian besar kepuasan pasien adalah puas sebanyak 97 responden (58,8%). Hasil penelitian sebelumnya menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap yaitu; faktor manfaat/benefit, interaksi personal, kepribadian, dan lokasi (Lestari et al., 2016). Kepuasan pasien merupakan salah satu alat ukur untuk menilai mutu pelayanan kesehatan, maka dari itu pemberi layanan harus meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dengan cara dilihat dari kinerja pelayanan yang telah diberikan kepada pasien (Rustifani et al., 2017). Kepuasan pelanggan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan sangat kecewa, dan apabila kinerja sesuai harapan, maka pelanggan akan puas (Hafid, 2017). Peneliti berpendapat bahwa kepuasan pasien

merupakan salah satu alat ukur untuk menilai mutu pelayanan kesehatan. Responden yang mengatakan puas dalam menerima pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh pendidikan dan informasi yang diterima terkait prosedur dan manfaat menggunakan pelayanan kesehatan.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa sebagian besar pendidikan responden adalah SMA sebanyak 131 responden (79,4%). Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya. Pendidikan klien dapat meningkatkan kepatuhan, jika dirinya menempuh pendidikan yang aktif (Siswanto et al., 2016). Menurut Notoatmodjo (2012) mengatakan bahwa pendidikan merupakan salah satu faktor pada karakteristik seseorang yang akan mempengaruhi perilaku. Responden puas dalam mendapatkan pelayanan kesehatan, karena fungsi pelayanan di rumah sakit sudah meningkat saat pandemi dan telah menjadi lebih efektif dan efisien serta memberikan kepuasan terhadap pasien dan masyarakat.

Kepuasan pasien dalam penggunaan pelayanan kesehatan tidak lepas pula dari pengetahuan yang dimilikinya. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa sebagian besar responden mendapatkan informasi dari keluarga/teman sebanyak 80 responden (48,5%). Adanya penyebaran informasi memenuhi harapan masyarakat agar kualitas pelayanan kesehatan masyarakat yang semakin meningkat (Yulina & Ginting, 2019). Kepuasan pasien tidak hanya dari meningkatkan fasilitas lingkungan fisik, tetapi adanya

upaya untuk memberikan kepuasan kepada pasien terutama pada proses interaksi antara pasien dengan petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan (Lestari et al., 2016). Penyebaran informasi yang diberikan petugas kesehatan terhadap masyarakat merupakan langkah yang paling efektif untuk meningkatkan pengetahuan responden sebagai pengguna pelayanan kesehatan, karena lebih mengerti bagaimana prosedur yang ada dalam pelayanan sehingga menjadikan responden puas dalam penggunaannya.

6.4 Hubungan Kelengkapan Dokumentasi Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Ruang Melati

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa dari 165 responden yang status medical recordnya lengkap sebanyak 142 responden (86,1%), diantaranya puas dengan pelayanan 92 responden (55,8%) dan tidak puas 50 responden (30,2%). Dokumentasi keperawatan merupakan komponen yang integral dari asuhan keperawatan yang berkualitas. Hal ini merupakan alat komunikasi penting antara perawat dan tenaga profesional layanan kesehatan lainnya serta sebagai alat informasi untuk melakukan pelayanan terhadap pasien. Bukti dokumentasi memungkinkan perawat manajer dapat menilai apakah perawatan yang diberikan oleh perawat secara perorangan bersifat profesional, aman dan kompeten (Amalia et al., 2018). Salah satu manfaat dari dokumentasi keperawatan yang lengkap adalah untuk meningkatkan kepuasana pasien, apabila dokumentasi lengkap maka informasi ke pasien akan tepat sehingga pasien akan puas. Kepuasan pasien banyak dipengaruhi

secara langsung oleh mutu pelayanan yang diberikan rumah sakit terutama yang berhubungan dengan fasilitas rumah sakit, proses pelayanan dan sumber daya yang bekerja di rumah sakit.

Hasil uji *spearman rho* didapatkan nilai *p-value* sebesar $0,001 < 0,05$, maka sesuai dasar pengambilan keputusan dalam uji dapat disimpulkan H_0 ditolak yang artinya bahwa terdapat hubungan kelengkapan dokumentasi keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap yang signifikan. Penelitian sebelumnya didapatkan pendokumentasian yang baik dan benar akan dapat mempengaruhi kepuasan pasien dan juga akan meningkatkan mutu pelayanan dan akreditasi rumah sakit (Juniarti et al., 2020). Penelitian lain didapatkan juga hasil ada hubungan yang signifikan antara dokumentasi keperawatan dengan kepuasan pasien di instalasi rawat inap (Agung & Wijaya, 2017). Menurut asumsi peneliti dokumentasi keperawatan yang baik akan dapat meningkatkan mutu pelayanan keperawatan yang diberikan, sedangkan dengan mutu pelayanan keperawatan yang baik maka akan mudah untuk menciptakan kepuasan pasien.

6.5 Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Ruang Melati

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa dari 165 responden yang menyatakan kualitas pelayanan sangat baik sebanyak 89 responden (53,9%) diantaranya puas dengan pelayanan 61 responden (37%) dan tidak puas 28 responden (17%). Kepuasan pasien merupakan suatu hal yang penting bagi

pemberi pelayanan kesehatan, karena kepuasan pasien merupakan rantai informasi promosi sehingga pasien mempunyai persepsi yang baik terhadap rumah sakit, sehingga pada akhirnya dapat meningkatkan jumlah kunjungan ke rumah sakit (Abdilah, A.D., Ramdan, 2016). Kualitas pelayanan kesehatan merupakan salah satu faktor penting dalam pemanfaatan layanan kesehatan. Penilaian terhadap kualitas pelayanan yang baik tidak terbatas pada kesembuhan penyakit secara fisik, tetapi juga terhadap sikap, pengetahuan dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan, komunikasi, informasi, sopan santun, tepat waktu, tanggap dan tersedianya sarana serta lingkungan fisik yang memadai (Antari, 2019). Kepuasan pasien salah satu indikator sangat penting dalam pelayanan kesehatan. Pasien merasa puas pada layanan kesehatan yang diperolehnya, karena sesuai dengan harapannya.

Hasil uji *spearman rho* didapatkan nilai *p-value* sebesar $0,001 < 0,05$, maka sesuai dasar pengambilan keputusan dalam uji dapat disimpulkan H_0 ditolak yang artinya bahwa terdapat hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap yang signifikan. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Nany (2017) didapatkan hasil adanya hubungan antara pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan, pelayanan dokter, pelayanan apotik, keadaan lingkungan rumah sakit dengan kepuasan pasien rawat jalan. Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Pangerapan, Palandeng, & Rattu (2018) juga didapatkan hasil terdapat hubungan antara bukti fisik, daya tanggap, dan perhatian dengan kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado. Penelitian yang

dilakukan oleh Anggrianni, Adji, Mustofa, & Wajdi (2017) didapatkan ada pengaruh kinerja tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien diabetes mellitus. Peneliti berpendapat bahwa terdapat pernyataan responden mengenai keramahan dan kesopanan yang ditunjukkan dokter, perawat dan petugas pelayanan saat melayani pasien. Serta keluhan sakit yang disampaikan pasien senantiasa ditanggapi pihak rumah sakit dengan baik dan cepat, dan proses konsultasi saat memeriksa kesehatanpun berlangsung dengan baik. Sehingga pasien pun merasa senang dengan interaksi yang terjalin sehingga memberikan kepuasan dan kepercayaan tersendiri bagi pasien kepada pihak rumah sakit.

6.6 Hubungan Kelengkapan Dokumentasi dan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Ruang Melati

Berdasarkan hasil analisis data dengan menggunakan regresi logistik. Nilai p-value signifikansi variabel kelengkapan dokumentasi sebesar $0.008 < 0.05$ maka H_1 diterima, dan dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan kelengkapan dokumentasi dengan kepuasan pasien rawat inap dengan nilai koefisien hubungan sebesar 0,223. Informasi yang dicatat perawat harus lengkap dan akurat sehingga dapat meginterpretasikan secara tepat oleh orang lain. Kesalahan persepsi dapat terjadi bila dokumentasi yang dicatat oleh perawat tidak lengkap dan akan menimbulkan risiko kesalahan intervensi, dapat juga menimbulkan keluhan (*complaint*) pasien yang pada akhirnya akan berpengaruh pada kepuasan pasien (Amalia et al., 2018).

Perawat mengatakan bahwa dalam pendokumentasian data harus sesuai dengan kebutuhan tenaga kesehatan, informasi asuhan keperawatan ringkas, wajar dan mudah dibaca. Sebagian besar tenaga kesehatan khususnya perawat membutuhkan informasi asuhan keperawatan yang dikirim kepada orang yang memang membutuhkan informasi tersebut.

Kualitas pelayanan keperawatan didapatkan nilai p-value sebesar $0.002 < 0.05$ maka H_1 diterima, dan dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap dengan nilai koefisien hubungan sebesar 2,470. Hasil penelitian sebelumnya mengatakan semakin tinggi nilai mutu pelayanan keperawatan maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien yang dirasakan dan sebaliknya semakin rendah mutu pelayanan keperawatan maka semakin rendah tingkat kepuasan pasien yang dirasakan (Butar & Simamora, 2016). Penelitian lain didapatkan hasil sejalan bahwa terdapat hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap (Librianty, 2019). Menurut asumsi peneliti dari hasil penelitian dapat diketahui pelayanan keperawatan yang sangat baik mempengaruhi kepuasan pasiendisebabkan oleh responden yang membandingkan layanan keperawatan yang ia terima di rumah sakit dengan layanan keperawatan di tempat lain yang cenderung kualitas layanannya tidak sama.

Hasil persamaan regresi logistik diatas tidak bisa langsung diinterpretasikan dari nilai koefisiennya seperti regresi linier biasa. Interpretasi dapat dilakukan dengan melihat nilai dari $\exp(B)$ atau nilai

eksponen dari koefisien persamaan regresi yang terbentuk (tabel terakhir kolom paling kanan). Nilai $\exp(B1)$ dapat dilihat bahwa kelengkapan dokumentasi yang lengkap akan berpengaruh terhadap kepuasan pasien 0,223 kali lebih dibandingkan kelengkapan dokumentasi yang tidak lengkap. Nilai $\exp(B2)$ dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan yang sangat baik mempunyai kesempatan meningkatkan kepuasan pasien 2,470 kali lebih dibandingkan dengan kualitas pelayanan yang kurang. Rumah sakit dinyatakan berhasil tidaknya, hanya pada kelengkapan fasilitas yang diunggulkan, selain itu sikap dan pelayanan kesehatan yang diberikan pada pasien. Apabila pelayanan kesehatan tersebut diabaikan, maka rumah sakit akan kehilangan banyak pasien dan dijauhi oleh calon pasien (Nany, 2017). Adapun salah satu upaya yang dapat dilakukan demi memenangkan persaingan ini adalah dengan memberikan pelayanan yang berkualitas melalui peningkatan sarana, fasilitas serta sumber daya manusia.

