

TINGKAT KEPUASAN PASIEN *POST OPERATIF* TERHADAP PELAYANAN PERAWAT DI RUANGAN *RECOVERY ROOM*

UL AHDAZUMAR¹⁾ SITI RAHMALIA²⁾ ARNELI³⁾

hp 07617755705

Abstract

The aim of this study is to know the determine the level of satisfaction, service nurses in recovery room and service relationship nurse's to the level of patient satisfaction postoperative recovery room. The design of the research is description correlation, the correlation picture satisfaction patient postoperative with the services nurse. The research do in the Hospital Ibnusina with sample as 71 . The sampling method was purposive sample The research uses questionnaire, the questionnaire had been tested validity and reliability. The research uses Univariate and bivariate analysis. The results showed the average quality of care nurses are very good that as many as 40 respondents (56.3%), average patient satisfaction are very good hat as many 52 responden (73.2%). The results of the statistical test chi quare obtained p value = 0.000 means p value $\alpha (0.05)$ then H_0 is rejected so it can be concluded that there is a correlation between postoperative patient satisfaction with the services nurse. The results of this study recommend continue to improve nurse patient satisfaction for the quality of nursing care in the recovery room space.

Keywords: quality of care, satisfaction.

Reference: 26 (2002-2011)

PENDAHULUAN

Persaingan bisnis dalam era globalisasi saat ini menjadi sangat tajam, baik di pasar domestik (nasional) maupun di pasar internasional, dan gelombang globalisasi ini telah menciptakan tantangan besar bagi rumah sakit yaitu kompetisi yang semakin ketat dan pelanggan semakin selektif dan berpengetahuan. Tantangan seperti ini membuat rumah sakit menentukan pada dua pilihan yaitu masuk arena kompetisi dengan melakukan perubahan dan perbaikan atau keluar arena kompetisi tanpa dibebani perubahan atau perbaikan. Kondisi lingkungan seperti ini membawa organisasi rumah sakit pada suatu kenyataan bahwa kualitas mutu serta profesionalisme menjadi suatu keharusan agar perusahaan tetap bertahan dan sukses, baik ditingkat operasional, manajerial maupun strategi (Wijaya, 2011).

Rumah sakit merupakan jasa pelayanan kesehatan harus berusaha meningkatkan mutu pelayanannya untuk memberikan kepuasan kepada pelanggannya. Suatu produk dikatakan bermutu apabila dapat memenuhi kebutuhan pelanggannya (Kristiani dkk, 2006). Pelayanan keperawatan mempunyai posisi yang strategis dalam menentukan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit karena jumlah perawat adalah yang

terbanyak dan yang paling banyak kontak dengan pasien. Perawat memberikan pelayanan selama 24 jam terus menerus pada pasien sehingga menjadikan satu-satunya profesi kesehatan di rumah sakit yang banyak memberikan persepsi terhadap pelayanan kesehatan pada diri pasien (Purnomo, 2004).

Memahami kebutuhan dan keinginan pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga, karena apabila pasien puas, 1) mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, 2) Mengajukan orang lain menggunakan jasa pilihannya, 3) Membela kita apabila ada orang menjelekan pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas menurut Kotler (2000) umumnya pelanggan (pasien) yang tidak puas akan menyampaikan pengalaman buruknya kepada sebelas orang lain, bila masing – masing dari sebelas orang ini meneruskan informasi tersebut kepada orang lain lagi, maka berita buruk ini bisa berkembang secara *eksponensial*, dan berakibat kerugian bagi rumah sakit.

Menurut Depkes (2001) rumah sakit merupakan institusi pelayanan yang sangat kompleks, padat profesi, padat modal dan padat teknologi. Rumah sakit dapat melaksanakan fungsinya dengan baik, jika memiliki sumber daya manusia, sarana, prasarana dan peralatan

yang memadai serta dikelola secara profesional. Menurut Ma'rufin Husin (1999) bahwa yang dikatakan perawat profesional adalah perawat yang mampu memberikan asuhan keperawatan berdasarkan ilmu pengetahuan dan ketrampilan keperawatan, yang bersifat *humane* menggunakan ilmu dan kiat keperawatan berorientasi pada kebutuhan objektif klien dengan menggunakan metode penyelesaian masalah secara ilmiah dengan berlandaskan ilmu pengetahuan dan teknologi keperawatan serta keterampilan profesional keperawatan.

Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru merupakan salah satu rumah sakit swasta yang banyak pesaingnya, untuk itu Rumah Sakit Islam Ibnu Sina dituntut selalu untuk menjaga kepercayaan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan pasiennya meningkat.

Salah satu bentuk fasilitas layanan unit khusus Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru yaitu unit kamar bedah dan ruangan *recovery room*. Layanan kamar bedah buka 24 jam dengan jumlah kamar operasi sebanyak 3 kamar, untuk tahun 2011 jumlah pasien yang dioperasi yaitu sebanyak 3005, dengan rata-rata perbulannya sekitar ± 250 operasi dan dilihat dari rata-rata perhari menjadi sekitar 8 operasi. Mengacu kepada Depkes dalam Buku Standar Tenaga Perawatan di Rumah Sakit (2002) tingkat ketergantungan pasien adalah untuk operasi besar 5 jam per 1 operasi, operasi sedang 2 jam per 1 operasi dan operasi kecil 1 jam per 1 operasi. Berdasarkan info dan acuan yang ada di depkes dengan kondisi yang ada di RSI Ibnu Sina dapat disimpulkan bahwa jumlah operasi di kamar bedah RSI Ibnu Sina masih tergolong kurang, hal ini mengindikasikan adanya kemungkinan ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

Jumlah tenaga perawat yang ada di kamar operasi sebanyak 20 orang dengan komposisi dinas pagi 5 orang, dinas sore 5 orang dan dinas malam 4-5 orang dan libur 5 orang, serta masing-masing shift untuk petugas *recovery room* 1 orang. Perawat yang dinas di ruangan *recovery room* haruslah seorang yang profesional, cepat dan tanggap serta mampu memberikan pelayanan yang baik dengan harapan kondisi pasien cepat stabil dan tidak terjadi komplikasi. Jumlah operasi setiap shiftnya tidak merata kadang pada shift tertentu operasi kosong sementara shift berikutnya operasi sangat banyak, kondisi seperti ini yang bisa menyebabkan kurangnya perhatian perawat terhadap pasien sehingga bisa menimbulkan ketidakpuasan oleh pasien dan keluarganya.

Berdasarkan hasil evaluasi kepuasan pasien / keluarga pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru, persentase mutu pelayanan keperawatan rawat inap untuk bulan Oktober - Desember tahun 2011 adalah 80% dan untuk bulan Januari-Maret tahun 2012 adalah 82% dapat diartikan mutu pelayanan keperawatan masuk dalam skala " Baik " tetapi hasil tersebut belum menggambarkan mutu pelayanan keperawatan di ruangan *recovery room* kamar bedah Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru.

Dari studi pendahuluan yang dilakukan dengan wawancara terhadap 8 orang pasien *post operatif* dengan spinal anatesi di ruang rawat inap Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru, didapatkan 3 orang pasien diantaranya masih mengeluh kurangnya pelayanan perawat terhadap pasien seperti petugas yang kurang cepat tanggap, tidak ramah dan kurang empati.

Melihat semua fenomena tersebut diatas penulis tertarik untuk meneliti masalah tentang tingkat kepuasan pasien post operatif terhadap pelayanan perawat di ruangan *recovery room* (RR) kamar bedah Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru. Penelitian ini menjadi penting untuk diteliti karena penelitian serupa belum pernah dilakukan di ruangan RR kamar bedah Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru, dan penelitian ini dapat menjadi gambaran mutu pelayanan perawat di ruangan RR kamar bedah Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru dan diharapkan memberi dampak positif bagi pengembangan rumah sakit, sehingga Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru dapat dijadikan sebagai rumah sakit pilihan bagi masyarakat di Pekanbaru.

Berdasarkan hasil penelitian Jackson Napitupulu (2010) yang berjudul tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Umum Estomihi Medan, didapatkan hasil dari 40 responden menunjukkan rata-rata pencapaian tingkat kepuasan pasien rawat inap adalah cukup puas (21 orang, 52,5%), pasien yang merasa puas (14 orang, 35%), dan kurang puas (5 orang, 12,5%).

Hal ini terlihat bahwa masih perlu perhatian terhadap peningkatan pelayanan keperawatan, agar pasien merasa puas terhadap pelayanan keperawatan yang diterimanya. Kepuasan pasien adalah salah satu indikator yang dapat digunakan untuk mengevaluasi mutu pelayanan keperawatan sehingga perawat dan pihak manajemen RS dapat membuat suatu program dan perencanaan yang lebih matang demi mengefektifkan dan mengefesienkan sistem

pelayanan serta memuaskan pasien yang menggunakan jasa perawat.

RUMUSAN MASALAH

Kepuasan pasien merupakan salah satu hal yang sangat penting dalam mengevaluasi mutu pelayanan suatu rumah sakit. Kepuasan pasien yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan di rumah sakit, termasuk jumlah operasi di unit kamar bedah. Berdasarkan uraian latar belakang dapat dilihat bahwa jumlah operasi tergolong masih kurang, dan dengan terbatasnya tenaga perawat yang dinas di ruangan *recovery room* kamar bedah, serta tidak meratanya jumlah operasi tiap shif, maka perlu dipikirkan sejauh mana pelayanan perawat ruangan *recovery room* dapat diterima oleh pasien, keluarga pasien, apakah sudah memuaskan serta pelayanan apa yang belum memuaskan, dan apa yang mempengaruhi kepuasan pasien, maka rumusan masalah ini adalah: ” Apakah pelayanan kesehatan yang diberikan oleh perawat berpengaruh terhadap kepuasan pasien post operatif di ruangan *recovery room* kamar bedah Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru? ”.

TUJUAN

Mengetahui tingkat kepuasan pasien *post operatif* terhadap pelayanan perawat, mengidentifikasi pelayanan perawat, mengetahui hubungan pelayanan perawat terhadap tingkat kepuasan pasien *post operatif* di ruangan *recovery room* kamar bedah.

METODE

Desain: desain korelasi yang bertujuan untuk mendapatkan gambaran tentang hubungan dua atau lebih variabel penelitian

Sampel: Teknik sampling yang digunakan pada penelitian ini adalah *purposive sampling*, sebanyak 71 pasien.

Instrument: Alat pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini berupa lembar kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya.

Analisa Data: Analisa data yang digunakan adalah analisa univariat kategorik yaitu dilakukan untuk menganalisa terhadap distribusi frekwensi setiap kategorik jawaban pada variabel penelitian, selanjutnya dilakukan analisa terhadap tampilan tersebut. Analisa bivariat adalah analisa yang dilakukan terhadap dua variabel yang diduga

berhubungan atau berkorelasi, dengan pengujian statistik *chi Square (X)* dengan batas derajat kepercayaan ($\alpha=0,05$). Apabila dari uji statistik didapatkan P Value $<\alpha$ (0,05) maka dapat dikatakan ada hubungan yang signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen

HASIL PENELITIAN

Berdasarkan penelitian didapatkan hasil sebagai berikut:

A. Analisa univariat

1. Karakteristik Responden

Tabel. 1
Distribusi frekuensi berdasarkan karakteristik responden

No	Tingkat Pendidikan	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1	Umur		
	a. 15-21 tahun	11	15,5
	b. 22-45 tahun	41	57,7
	c. 46-59 tahun	12	17
d. ≥ 60 tahun	7	9,8	
2	Jenis Kelamin		
	a. Perempuan	42	59,2
b. Laki-laki	29	40,8	
3	Pendidikan		
	a. SD	3	4,2
	b. SMP	7	9,9
	c. SMA	46	64,8
d. PT	15	21,1	
3	Pekerjaan		
	a. PNS	6	8,5
	b. Wiraswasta	4	5,6
	c. Swasta	20	28,2
	d. Pensiun	6	8,5
	e. Ibu Rumah Tangga (IRT)	25	35,2
	f. Mahasiswa	4	5,6
g. Pelajar	6	8,5	

2. Mutu Pelayanan Perawat

Tabel. 2
Distribusi frekuensi responden berdasarkan mutu pelayanan perawat

No	Mutu Pelayanan	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1	Tidak Baik	7	9,9
2	Baik	24	33,8
3	Sangat Baik	40	56,3
Total		71	100

3. Kepuasan Pasien

Tabel. 3
Distribusi frekuensi responden berdasarkan kepuasan pasien

No	Kepuasan Pasien	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1	Tidak Puas	7	9,9
2	Puas	12	16,9
3	Sangat Puas	52	73,2
Total		71	100

B. Analisa Bivariat

Tabel. 4
Distribusi frekuensi hubungan tingkat kepuasan pasien post operatif terhadap pelayanan perawat

Mutu Pelayanan	Kepuasan						Total	<i>p value</i>	
	Tidak Puas		Puas		Sangat Puas				
	F	%	F	%	F	%			
Tidak Baik	5	71,4	1	8,3	1	1,9	7	9,8	0,00
Baik	0	0	7	58,3	17	32,7	24	33,8	
Sangat Baik	2	28,6	4	33,4	34	65,4	40	56,4	
Total	7	100	12	100	52	0	71	100	0

Berdasarkan hasil analisis didapatkan data bahwa mutu pelayanan yang tidak baik memiliki tingkat kepuasan yang tidak puas sebanyak 5 orang (71,4%), mutu pelayanan yang baik memiliki tingkat kepuasan yang sangat puas sebanyak 17 responden (32,7%) dan mutu pelayanan yang sangat baik memiliki tingkat kepuasan yang sangat puas ada sebanyak 34 responden (65,4%). Hal ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan sebanding dengan tingkat kepuasan yang dimiliki oleh pasien artinya apabila mutu pelayanan baik maka kepuasan pasien akan baik pula.

Hasil uji statistik *chi quare* didapatkan nilai *p value*= 0,000 berarti *p value* < α (0,05) maka H_0 ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan tingkat kepuasan pasien post operatif terhadap pelayanan perawat.

PEMBAHASAN

A. Analisa Univariat

1. Karakteristik responden

a. Umur

Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata umur responden adalah 22-45 tahun yaitu sebanyak 41 responden (57,7%). Usia adalah umur individu yang dihitung mulai dari dilahirkan sampai saat berulang tahun (Notoadmojo, 2007). Belum ada penelitian terkait mengenai umur yang paling sering dioperasi, namun menurut survei dari Kesehatan Nasional (2001) dalam Ratnawati (2006), didapatkan data bahwa seiring dengan peningkatan usia maka angka kesakitan dan penggunaan pelayanan kesehatan akan semakin meningkat pula.

Berdasarkan segi kepuasan, menurut Kurniasih (2002), seseorang yang lebih dewasa memiliki persepsi dan makna kepuasan yang lebih baik dibandingkan yang lebih muda. Perbedaan ini terletak pada unsur harapan dimana usia muda harapannya lebih tinggi sehingga tuntutan kinerja yang diharapkan terhadap pelayanan akan semakin tinggi pula.

b. Jenis Kelamin

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perempuan yaitu sebanyak 42 responden (59,2%). Menurut Notoadmojo (2003), jenis kelamin merupakan identitas responden yang dapat digunakan untuk membedakan pasien laki-laki atau perempuan.

Hasil penelitian yang menyatakan jumlah pasien perempuan yang lebih banyak menjalani tindakan di ruang operasi ini sesuai dengan pendapat Notoadmojo (2001). Notoadmojo menyatakan bahwa angka kesakitan lebih tinggi di kalangan perempuan oleh karena itulah perempuan lebih banyak datang ke rumah sakit untuk mendapatkan pelayanan kesehatan.

Namun menurut penelitian Kurniasih (2002), jenis kelamin tidak mempengaruhi kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan. Hal ini dikarenakan kepuasan merupakan hal yang bersifat subjektif, hasil reaksi afeksi penilaian perasaan seseorang akan berbeda satu sama lain tergantung bagaimana kebutuhan dan harapan pasien tersebut terhadap pelayanan kesehatan

c. Pendidikan

Pendidikan merupakan suatu bimbingan yang diberikan seseorang terhadap perkembangan orang lain menuju kearah cita-cita tertentu yang menentukan manusia untuk berbuat dan mengisi kehidupan untuk mencapai keselamatan dan kebahagiaan. Semakin tinggi pendidikan formal maka semakin mudah seseorang menerima informasi dan melakukan pemanfaatan terhadap pelayanan kesehatan yang ada untuk meningkatkan kualitas hidupnya (Notoatmodjo, 2003).

Pernyataan ini sesuai dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa rata-rata pendidikan responden dalam penelitian ini adalah SMA yaitu 46 responden (64,8%). Responden yang berpendidikan menengah memiliki perhatian lebih besar terhadap kesehatannya dibandingkan dengan tingkat pendidikan yang lebih rendah, sehingga bila responden berpendidikan menengah berkemungkinan besar untuk langsung berobat ke pelayanan kesehatan. Tingkat pendidikan berpengaruh terhadap pelayanan kesehatan, semakin tinggi tingkat pendidikan maka intensitas pemanfaatan pelayanan fasilitas kesehatan akan semakin tinggi pula (Kusnanto, 2006).

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Kurniasih (2002) tentang hubungan mutu pelayanan keperawatan terhadap tingkat kepuasan pasien di rumah sakit Kepolisian Pusat Raden Said Sukanto, dimana ditemukan mayoritas responden berpendidikan menengah.

d. Pekerjaan

Pekerjaan adalah kegiatan yang harus dilakukan seseorang dalam menunjang dan mempertahankan kehidupannya dan kehidupan keluarganya. Pekerjaan bukanlah sumber kesenangan, tetapi lebih banyak merupakan cara mencari nafkah yang berulang, banyak tantangan dan menyita waktu (Nursalam, 2003).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata pekerjaan yang terbanyak adalah ibu rumah tangga yaitu sebanyak 25 responden (35,2%). Menurut Notoadmojo (2005) pekerjaan erat kaitannya dengan kejadian kesakitan dimana timbulnya penyakit melalui beberapa jalan yakni karena adanya faktor lingkungan langsung yang dapat menimbulkan kesakitan yang penuh dengan stress, ada tidaknya gerak badan dalam lingkungan pekerjaan dan adanya kesibukan akibat pekerjaan. Namun dalam penelitian ini didapatkan data mayoritas ibu rumah tangga yang dijadikan sebagai responden karena kebanyakan ibu rumah tangga ini melakukan operasi sexio cesaria (sc).

2. Mutu Pelayanan Perawat

Pelayanan merupakan suatu jasa yang diberikan kepada pelanggan atau pasien untuk memenuhi kebutuhan dan mencapai tujuannya. Untuk menjaga mutu pelayanan perawat, hal ini tidak terlepas dari pelayanan keperawatan keluarga yang sebaik-baiknya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata mutu pelayanan perawat adalah sangat baik yaitu sebanyak 40 responden (56,3%), mutu yaitu sebanyak 24 responden (33,8%) dan mutu tidak baik sebanyak 7 responden (9,9%). Hal ini membuktikan bahwa Ruang Recovery RS Ibnu Sina telah memenuhi 5 dimensi konsep Servqual tentang penilaian kualitas pelayanan yang telah dikembangkan oleh Zeithlam. Konsep ServQual ini mencakup dimensi tangible (tampilan fisik), reliability (keandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (kepastian) dan empathy (empati).

Meskipun pasien yang berjumlah tidak puas hanya ada 7 responden (9,9%), namun hal ini dapat menyebabkan masalah yang cukup *eksponensial* di masyarakat. Menurut Kotler (2000) jika terdapat pasien yang merasa tidak puas maka pada umumnya pelanggan (pasien) yang tidak puas ini akan menyampaikan pengalaman buruknya kepada 11 orang lainnya, bila masing – masing dari 11 orang ini meneruskan informasi tersebut kepada orang lain lagi, maka berita buruk ini bisa berkembang secara *eksponensial* dan berakibat kerugian bagi rumah sakit.

3. Kepuasan Pasien

Kotler (2000) menyatakan bahwa kepuasan adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari membandingkan penampilan atau *outcome* produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang

Hasil penelitian menunjukkan bahwa bahwa rata-rata kepuasan pasien terhadap pelayanan perawat adalah sangat puas yaitu sebanyak 52 responden (73,2%), puas sebanyak 12 responden (16,9%) dan tidak puas yaitu sebanyak 7 responden (9,9%). Hal ini membuktikan bahwa secara umum pelayanan keperawatan yang diberikan perawat di Ruang *recovery room* RS Ibnu Sina telah mampu memenuhi harapan pasien.

Menurut Supranto (2006) kepuasan terjadi setelah seseorang membandingkan kinerja / hasil yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan pasien ini ditentukan oleh persepsi pasien sendiri atas performance dalam memenuhi harapannya. Pasien yang merasa puas apabila harapannya terpenuhi atau akan sangat puas jika harapannya terlampaui.

B. Analisa Bivariat

Menurut Soeyadi (1996), pasien atau klien merupakan individu terpenting di rumah sakit sebagai konsumen sekaligus sasaran produk rumah sakit, di dalam suatu proses keputusan, konsumen yaitu pasien, tidak akan berhenti sebagai penerima layanan. Pasien akan mengevaluasi pelayanan yang diterimanya tersebut. Hasil dari proses evaluasi ini akan menghasilkan perasaan puas atau tidak puas (Sumarwan, 2003).

Berdasarkan hasil analisis didapatkan data bahwa mutu pelayanan yang tidak baik memiliki tingkat kepuasan yang tidak puas sebanyak 5 orang (71,4%), mutu pelayanan yang baik memiliki tingkat kepuasan yang sangat puas sebanyak 17 responden (32,7%) dan mutu pelayanan yang sangat baik memiliki tingkat kepuasan yang sangat puas ada sebanyak 34

responden (65,4%). Hal ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan sebanding dengan tingkat kepuasan yang dimiliki oleh pasien. Hasil uji statistik *chi square* didapatkan nilai *p value*= 0,000 berarti *p value* < α (0,05) maka H_0 ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan tingkat kepuasan pasien post operatif terhadap pelayanan perawat.

Berpedoman pada akreditasi rumah sakit, pelayanan keperawatan merupakan suatu indikator kepuasan pasien. Berbagai kegiatan dan prasarana kegiatan pelayanan kesehatan yang mencerikan kulaitas rumah sakit merupakan suatu determinan utama dari kepuasan pasien. Pasien akan memberikan penilaian terhadap berbagai kegiatan pelayanan yang diterimanya baik dari sarana dan prasarana kesehatan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Penilaian mereka terhadap mutu pelayanan merupakan gambaran kualitas rumah sakit seutuhnya berdasarkan penilaian subjektif pasien. Pemantauan kepuasan pasien dapat memberikan umpan balik dan masukan bagi keperluan pengembangan dan implementasi strategi peningkatan kepuasan pasien.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum pelayanan keperawatan yang telah diberikan telah memenuhi harapan pasien sehingga pasien merasa puas. Hal ini sesuai dengan pendapat Supranto (2006), bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah telah membandingkan kinerja/ hasil yang dirasakan sesuai dengan harapannya. Kepuasan pasien adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pasien dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut memenuhi kebutuhan dan harapan pasien. Pasien yang merasa puas apabila harapannya terpenuhi atau akan sangat puas jika harapannya terlampaui.

Bila ditinjau dari moto rumah sakit yaitu mengutamakan kepuasan pasien dan memberikan suatu pelayanan yang optimal pada masyarakat umumnya. Berdasarkan hasil penelitian ini didapatkan data masih terdapat responden yang tidak puas terhadap pelayanan keperawatan sehingga perlu kiranya perawat berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan baik dari segi performance, sikap, peningkatan kemampuan dan keterampilan perawat terus menerus dengan melakukan dan memberikan kesempatan melanjutkan pendidikan maupun pelatihan keterampilan.

KESIMPULAN

Setelah dilakukan penelitian tentang “Tingkat kepuasan pasien post operatif terhadap pelayanan perawat di *ruangan recovery room*” maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan tingkat kepuasan

pasien post operatif terhadap pelayanan perawat di *ruangan recovery room*.

Berdasarkan hasil analisis didapatkan data bahwa mutu pelayanan yang tidak baik memiliki tingkat kepuasan yang tidak puas sebanyak 5 orang (71,4%), mutu pelayanan yang baik memiliki tingkat kepuasan yang sangat puas sebanyak 17 responden (32,7%) dan mutu pelayanan yang sangat baik memiliki tingkat kepuasan yang sangat puas ada sebanyak 34 responden (65,4%). Hal ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan sebanding dengan tingkat kepuasan yang dimiliki oleh pasien. Hasil uji statistik *chi quare* didapatkan nilai *p value*= 0,000 berarti *p value* < α (0,05) maka H_0 ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan tingkat kepuasan pasien post operatif terhadap pelayanan perawat.

SARAN

1. Bagi Rumah Sakit
Bagi rumah sakit hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan dan pertimbangan dalam meningkatkan mutu pelayanan keperawatan di *ruangan recovery room*.
2. Bagi Perawat
Bagi perawat, dapat dijadikan sebagai masukan dalam meningkatkan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan di *ruangan recovery room*.
3. Bagi Perkembangan Ilmu Keperawatan
Diharapkan hasil penelitian ini akan menjadi sumber informasi dalam pengembangan ilmu keperawatan.
4. Bagi Peneliti
Sebagai *evidence based* untuk menambah pengetahuan serta pengalaman peneliti tentang tingkat kepuasan pasien post operatif terhadap pelayanan perawat di *ruangan recovery room*.
5. Bagi Peneliti Selanjutnya
Diharapkan penelitian ini menjadi sumber dan pedoman dalam melakukan penelitian selanjutnya. Penelitian selanjutnya disarankan untuk melakukan penelitian tentang peran perawat dalam upaya pencegahan komplikasi anastesi.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penelitian ini terutama untuk pembimbing I, II dan penguji serta semua pihak Yayasan Autisme dan seluruh responden dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali,z. (2002). *Dasar-dasar keperawatan profesional*, Jakarta: Widya medika.
- Brunner & Suddarth. (2002). *Keperawatan medikal bedah*, Jakarta: EGC.
- Depkes. (2002). *Standar tenaga keperawatan di rumah sakit*, Jakarta: Bakti husada.
- Gaffar. (1999). *Pengantar keperawatan profesional*, Jakarta: EGC
- Hidayat. 2008). *Riset keperawatan*, Jakarta: Salemba medika.
- Kotler, Philip (2000). *Manajemen pemasaran*, Jakarta: Bumi aksara.
- Kristiani. (2006). Analisa harapan dan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan dengan metoda IPA (Importance Performance Analysis), diperoleh tanggal 28 Juli 2012 dari <http://www.scribd.com/doc/76994189>.
- Kusnanto, H. (2006). *Pemanfaatan pelayanan gratis di Puskesmas Kabupaten Lombok Tengah NTB*. Diperoleh tanggal 13 Januari 2013 dari <http://www.damandiri.or.id>.
- Kurniasih, Y. (2002). *Hubungan kinerja perawat dalam melakukan asuhan keperawatan dengan kepuasan pasien ditinjau dengan persepsi pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Kepolisian Pusat Raden Said Sukanto Jakarta tahun 2002*. Tesis. Fakultas Ilmu Keperawatan Universitas Indonesia. Depok.
- Lupiyoadi, & Hamdani. (2006). *Manajemen pemasaran jasa*, Jakarta: Salemba empat.
- Muninjaya,A.A.Gde. (2004). *Manajemen kesehatan*, Jakarta:EGC.

- \Napitupulu, Jakson. (2010). Tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Umum Estomihi Medan, diperoleh tanggal 20 September 2010 dari <http://repository.USU.ac.id/Handle/123456789/17289>.
- Nursalam. (2003). *Konsep dan penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*, Jakarta: Salemba medika.
- Purnomo. (2004). Analisa tingkat kepuasan pasien pada pelayanan keperawatan prima di ruang rawat inap, diperoleh tanggal 3 Juli 2012 dari http://gudang.makalah.com/2011/12/Skripsi_analisa_tingkat_kepuasan_pasien.Html.
- Purwanto, Setyo. (2007). Kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit, diperoleh tanggal 5 September 2010 dari http://klinis.wordpress.com/2007/12/28/Kepuasan_pasien_terhadap_pelayanan_rumah_sakit.
- Rahnawati, W. (2006). *Hubungan karakteristik pasien dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di RS Islam Sukapura Jakarta utara*. Tesis. Fakultas Ilmu Keperawatan Universitas Indonesia. Depok.
- Robby. (2009). Keperawatan post operatif, diperoleh tanggal 2 September 2010 dari <http://www.google.co.id>. *Keperawatan post operatif*.
- RSI Ibnu Sina. (2012). *Laporan hasil evaluasi kepuasan pasien (instrumen B) terhadap mutu asuhan keperawatan RSI Ibnu Sina tahun 2011/2012*, Pekanbaru.
- RSI Ibnu Sina. (2012). *Laporan tindakan kamar bedah RSI Ibnu Sina tahun 2012*, Pekanbaru.
- Setiadi. (2007). *Riset keperawatan*, Yogyakarta: Graha ilmu
- Soekidjo, N. (2005) *Metodologi penelitian kesehatan*, Jakarta: Renika cipta.
- Sumarwan, Ujang. (2003). *Perilaku konsumen teori dan penerapannya dalam pemasaran*, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Supranto, J. (2006). *Pengukuran tentang tingkat kepuasan pelanggan*, Jakarta: Rineka cipta.
- Supriyanto, & Ernawati, (2010). *Pemasaran industri jasa kesehatan*, Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandi. (2008). *Strategi pemasaran*, Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F, & Chandra. (2007). *Service, quality & satisfaction*, Yogyakarta: Andi.
- Wijaya. (2011). Pentingnya penerapan mutu terpadu di rumah sakit, diperoleh tanggal 25 Juli 2012 dari http://Karyawijaya.studens-blog.undip.ac.id/Pentingnya_penerapan_mutu_terpadu_di_rumah_sakit_milik_pemerintah_di_era_globalisasi.