

TINGKAT KEPUASAN ORANG TUA TERHADAP PELAYANAN KEPERAWATAN DI RUANG PERAWATAN ANAK RSUD PROVINSI SULAWESI TENGGARA

Oleh: Putri K. D. *), Budiono**)

*) Mahasiswa Jurusan Keperawatan; **) Jurusan Keperawatan

ABSTRACT

Treatment Service is effort to assist ill good individual and also make healthy, from delivering birth pass away in the form of ability and knowledge improvement owned so that the individual can in an optimal fashion do everyday activity self-supportingly.

This research aim to identify patient parent satisfaction storey level to Treatment service. Research Type used by is descriptive modestly. intake Sampel done with technique Accidental sampling with amount sampel as much 30 people. Data obtained by using direct interview technique to responder by using questionnaire compiled in the form of Quisioner.

Result of research obtained by Storey Level of Satisfaction of Parent of pursuant to Dimension of Evidence of Physical Tangible, 40% satisfied, and 6,67% dissatisfiing to nurse service. Mount Satisfaction of Parent of pursuant to Dimension of Mainstay of Reliability 46,67% Very satisfied and 3,33% dissatisfiing to nurse service. Mount Satisfaction of Parent of pursuant to Dimension of Response of Responsiveness 46,67% Very satisfied, and 3,33% dissatisfiing to nurse service. Mount Satisfaction of Parent pursuant to Dimension of Guarantee 56,67% satisfying and 3,33% dissatisfiing to nurse service. Mount Satisfaction of Parent pursuant to Emphaty 46,67% satisfying and 13,33% less satisfy to nurse service. Pursuant to above data concluded by that generally parent lick lips to service of treatment which is giving in space of treatment of child of RSUD Provinsi of Sulawesi of South-East of where 39% telling very satisfied, 47% satisfied, 11% less satisfy and 3% dissatisfiing to nurse service.

Key Words : Satisfaction, Nursing care

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok ataupun masyarakat. (Azwar, 1996). Tujuan pelayanan kesehatan adalah tercapainya derajat kesehatan masyarakat yang memahami harapan dan kebutuhan derajat kepuasan masyarakat *Consumer Satisfaction*, melalui pelayanan yang efektif oleh pemberi pelayanan yang memuaskan harapan dan kebutuhan pemberi pelayanan *Provider Satisfaction*, pada institusi pelayanan yang diselenggarakan secara efisien *Institutional satisfaction*. (Anonim, 1996).

Kualitas pelayanan kesehatan adalah yang menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan

rasa puas pada diri setiap pasien. Makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula kualitas pelayanan kesehatan. Penyelenggaraan upaya menjaga kualitas pelayanan kesehatan dirumah sakit tidak terlepas dari profesi keperawatan yang berperan penting. Berdasarkan standar tentang evaluasi dan pengendalian kualitas dijelaskan bahwa pelayanan keperawatan menjamin adanya asuhan keperawatan yang berkualitas tinggi dengan terus menerus melibatkan diri dalam program pengendalian kualitas di rumah sakit.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Provinsi Sulawesi Tenggara adalah Rumah sakit milik pemerintah daerah Provinsi Sulawesi Tenggara, yang memberikan pelayanan kepada seluruh masyarakat dan merupakan pusat rujukan di Provinsi Sulawesi Tenggara. Visi dan Misinya " Memberikan pelayanan yang cepat, tepat bermutu, merata dan terjangkau dengan

- Soemirat,S, Epidemiologi Lingkungan, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2000.
- Noor, Nur Nasry Epidemiologi, Makassar: Lembaga penerbitan Universitas Hasanuddin (LEPHAS): Makasar, 2002.
- Kuanton, "Studi Epidemiologi Penyakit Filariasis di Kecamatan Palopo Kabupaten Donggala Tahun 1997 – 2001", Skripsi sarjana Fakultas Kesehatan masyarakat Universitas Hasanuddin, 2002.
- Makmur, Anas. "Studi kasus Penyakit Filariasis di Kabupaten Morowali tahun 1999-2001", Skripsi Sarjana Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanudin, 2002.

dilandasi etika profesi dalam lingkungan yang bersih dan nyaman serta meningkatkan kinerja karyawan yang berkemampuan manajemen untuk menunjang pelayanan kesehatan yang efektif dan efisien.

Ruang perawatan Anak RSUD Provinsi Sulawesi Tenggara berdasarkan laporan tahunan yang diperoleh dari Rekam Medik pada tanggal 07 Juli 2008 dalam tahun 2005 tercatat jumlah pasien anak sebanyak 1929, pada tahun 2006 jumlah pasien anak sebanyak 1811, sedangkan tahun 2007 tercatat jumlah pasien anak yang dirawat sebanyak 2050 pasien. Kapasitas penggunaan tempat tidur BOR tahun 2005 mencapai 82,41%, BOR tahun 2006 mencapai 86,15%, dan tahun 2007 BOR mencapai 94,48%. Frekuensi pemakaian tempat tidur periode Januari – Maret 2008 tercatat BTO 19, sedangkan lamanya pasien dirawat LOS 5 hari. Jumlah tenaga perawat yang bertugas di Ruang Anak RSUD Provinsi sebanyak 19 orang yang berstatus PNS dan Pegawai Kontrak, sedangkan pengalaman kerja perawat rata-rata 3 tahun sampai 20 tahun. Tingkat pendidikan rata-rata D III Keperawatan.

Asuhan keperawatan merupakan ujung tombak pelayanan kesehatan di rumah sakit yang menjadi salah satu indikator mutu pelayanan kesehatan dan berperan dalam menentukan kepuasan pasien (orang tua pasien). Puas dan tidaknya seorang pasien dalam hal ini adalah orang tua anak sangat tergantung dari pelayanan yang diberikan oleh perawat. Perawat adalah salah satu tim kesehatan yang selama 24 jam berada bersama klien untuk memberikan bantuan, memberikan pelayanan sesuai dengan profesi dan standar yang ditetapkan. Hal ini ditujukan agar pelayanan keperawatan yang diberikan senantiasa merupakan yang aman serta dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pasien dalam hal ini orang tua anak.

Tingkat kepuasan orang tua pasien sangat dipengaruhi oleh harapan orang tua itu sendiri terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan kepada anaknya. Kepuasan orang tua juga dipengaruhi oleh faktor kualitas pelayanan *services quality* yang terdiri dari 5 aspek: Bukti fisik *Tangible*, Keandalan *Reliability*, Ketanggapan *Responsiveness*, Jaminan *Assurance*, Kemampuan *Empathy*.

METODE

1. **Jenis Penelitian**
Penelitian kuantitatif dengan pendekatan dekriptif analitik.
2. **Tempat dan Waktu Penelitian**
Penelitian ini dilakukan di Ruang Anak RSUD Provinsi Sulawesi Tenggara, pelaksanaan di mulai 15 Agustus s/d 30 Agustus 2008.
3. **Populasi dan Sampel**
Populasinya semua orang tua pasien, yang anaknya mendapatkan pelayanan keperawatan dan pengobatan di Ruang Anak RSUD Provinsi Sulawesi pada saat penelitian. Besarnya sampel yang digunakan sebanyak 30 orang, dengan teknik *accidental sampling*.
4. **Instrumen Penelitian**
Instrumen penelitian menggunakan lembar pertanyaan atau angket *Quisioner* dengan kriteria/cara pengukuran menggunakan skala Likert

HASIL

1. **Karakteristik Responden**
 - a. Umur Responden
Dari hasil penelitian yang dilakukan dengan wawancara terhadap 30 responden di Ruang perawatan anak RSUD Provinsi Sulawesi Tenggara. umur responden antara ≤ 20 sampai 50 tahun.

Tabel 1
Distribusi Frekuensi Umur Responden
di Ruang Perawatan Anak RSUD Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2008

No.	Kelompok Umur	n	%
1.	≤ 20 tahun	4	13,33
2.	21 – 30 tahun	16	53,33
3.	31 – 40 tahun	8	26,67
4.	41 – 50 tahun	2	6,67
5.	> 50 tahun	-	-
Jumlah		30	100

Pada Tabel di atas menunjukkan bahwa jumlah responden terbanyak pada kelompok umur 21–30 tahun sebanyak 16 orang 53,33%, sedangkan yang

paling sedikit pada kelompok umur 41–50 tahun sebanyak 2 orang (6,67%).

b. Tingkat Pendidikan responden

Tabel 2
Distribusi Frekuensi Tingkat Pendidikan Responden
di Ruang Perawatan Anak RSUD Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2008

No	Tingkat Pendidikan	n	%
1.	SD	3	10
2.	SLTP	5	16,67
3.	SLTA	18	60
4.	PT/Akademi	4	13,33
Jumlah		30	100

Pada tabel di atas menunjukkan bahwa jumlah responden terbanyak dengan tingkat pendidikan SLTA sebanyak 18

orang (60%), sedangkan yang paling sedikit dengan tingkat pendidikan SD sebanyak 3 orang (10%).

2. *Variabel yang di Teliti*

a. Dimensi Bukti Fisik Tangible

Tabel 3
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Dimensi Bukti Fisik *Tangible*
di Ruang Perawatan Anak RSUD Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2008

No	Tingkat kepuasan	n	%
1.	Sangat Puas	10	33,33
2.	Puas	12	40
3.	Kurang Puas	6	20
4.	Tidak Puas	2	6,67
Jumlah		30	100

Tabel diatas menunjukkan bahwa dari 30 responden, 33,33% mengatakan sangat puas, 40% puas, 20% kurang puas dan 6,67% mengatakan tidak puas

terhadap pelyanan perawat. Jadi terdapat 40% yang mengatakan puas dan 6,67% yang mengatakan tidak puas terhadap pelayanan perawat.

Tabel 4

Distribusi Frekuensi Responden menurut Dimensi Bukti Fisik *Tangible* berdasarkan Tingkat Pendidikan Formal Responden di Ruang Perawatan Anak RSUD Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2008

No.	Tingkat Pendidikan	Tingkat kepuasan								Jumlah	
		Sangat Puas	%	Puas	%	Kurang Puas	%	Tidak Puas	%	n	%
1.	SD	0	0	3	100	0	0	0	0	3	100
2.	SLTP	4	80	1	20	0	0	0	0	5	100
3.	SLTA	5	27,78	7	38,89	4	22,22	2	11,11	18	100
4.	PT/Akademik	1	25	1	25	2	50	0	0	4	100
Jumlah		10	33.33	12	40	6	20	2	6,67	30	100

Pada tabel di atas menunjukkan bahwa dari 30 responden untuk pendidikan SD 100% mengatakan puas, pendidikan SLTP 80% mengatakan sangat puas,

pendidikan SLTA 27,78% mengatakan sangat puas dan pendidikan PT/Akademik 50% mengatakan kurang puas terhadap pelayanan perawat

b. Dimensi Keandalan Reliability

Tabel 5

Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Dimensi Keandalan *Reliability* di Ruang Perawatan Anak RSUD Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2008

No	Tingkat kepuasan	n	%
1.	Sangat Puas	14	46,67
2.	Puas	14	46,67
3.	Kurang Puas	1	3,33
4.	Tidak Puas	1	3,33
Jumlah		30	100

Tabel di atas menunjukkan bahwa dari 30 responden, 46,67% mengatakan Sangat puas dan puas, Sedangkan yang mengatakan kurang puas dan tidak puas

masing-masing 3,33%. Jadi terdapat 46,67% yang mengatakan sangat puas dan 6,67% mengatakan tidak puas terhadap pelayanan perawat.

Tabel 6

Distribusi Frekuensi Responden menurut Dimensi Keandalan *Reliability* berdasarkan Tingkat Pendidikan Formal Responden di Ruang Perawatan Anak RSUD Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2008

No.	Tingkat Pendidikan	Tingkat kepuasan								Jumlah	
		Sangat Puas	%	Puas	%	Kurang Puas	%	Tidak Puas	%	n	%
1.	SD	1	33,33	2	66,67	0	0	0	0	3	100
2.	SLTP	4	80	1	20	0	0	0	0	5	100
3.	SLTA	8	44,44	9	50	0	0	1	5,56	18	100
4.	PT/Akademik	1	25	2	50	1	25	0	0	4	100
Jumlah		14	46,67	14	46,67	1	3,33	1	3,33	30	100

Pada tabel di atas menunjukkan bahwa dari 30 responden untuk pendidikan SD 66,67% mengatakan puas, pendidikan SLTP 20% mengatakan puas,

pendidikan SLTA 50% mengatakan puas dan pendidikan PT/Akademik 25% mengatakan sangat puas terhadap pelayanan perawat

c. Dimensi Ketanggapan Responsiveness

Tabel 7

Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Dimensi Ketanggapan *Responsiveness* di Ruang Perawatan Anak RSUD Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2008

No	Tingkat kepuasan	n	%
1.	Sangat Puas	14	46,67
2.	Puas	13	43,33
3.	Kurang Puas	2	6,67
4.	Tidak Puas	1	3,33
Jumlah		30	100

Tabel di atas menunjukkan bahwa dari 30 responden, 46,67% merasa Sangat puas, 43,33% puas, 6,67% kurang puas dan 3,33% mengatakan tidak puas

terhadap pelayanan perawat, Jadi terdapat 46,67% yang mengatakan sangat puas dan 3,33% mengatakan tidak puas terhadap pelayanan perawat.

Tabel 8

Distribusi Frekuensi Responden menurut Dimensi Ketanggapan *Responsiveness* berdasarkan Tingkat Pendidikan Formal Responden di Ruang Perawatan Anak RSUD Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2008

No	Tingkat Pendidikan	Tingkat kepuasan								Jumlah	
		Sangat Puas	%	Puas	%	Kurang Puas	%	Tidak Puas	%	n	%
1	SD	1	33,33	1	33,33	1	33,33	0	0	3	100
2	SLTP	5	100	0	0	0	0	0	0	5	100
3	SLTA	7	38,89	9	50	1	5,56	1	5,56	18	100
4	PT/Akademik	1	25	3	75	0	0	0	0	4	100
Jumlah		14	46,67	13	43,33	2	6,67	1	3,33	30	100

Pada tabel di atas menunjukkan bahwa dari 30 responden untuk pendidikan SD 33,33% mengatakan sangat puas, pendidikan SLTA 50% mengatakan

puas dan pendidikan PT/Akademik 25% mengatakan sangat puas terhadap pelayanan perawat.

d. Dimensi Jaminan Assurance

Tabel 9

Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Dimensi Jaminan *Assurance* di Ruang Perawatan Anak RSUD Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2008

No.	Tingkat Kepuasan	n	%
1.	Sangat Puas	8	26,67
2.	Puas	17	56,67
3.	Kurang Puas	4	13,33
4.	Tidak Puas	1	3,33
Jumlah		30	100

Tabel di atas menunjukkan bahwa dari 30 responden, 26,67% merasa sangat puas, 56,67% puas, 13,33% kurang puas dan 3,33% merasa tidak puas

terhadap pelayanan perawat, Jadi terdapat 56,67% yang mengatakan puas dan 3,33% mengatakan tidak puas terhadap pelayanan perawat.

Tabel 10

Distribusi Frekuensi Responden menurut Dimensi Jaminan *Assurance* berdasarkan Tingkat Pendidikan Formal Responden di Ruang Perawatan Anak RSUD Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2008

No.	Tingkat Pendidikan	Tingkat kepuasan								Jumlah	
		Sangat Puas	%	Puas	%	Kurang Puas	%	Tidak Puas	%	n	%
1.	SD	1	33,33	1	33,33	1	33,33	0	0	3	100
2.	SLTP	2	40	3	60	0	0	0	0	5	100
3.	SLTA	4	22,22	11	61,11	2	11,11	1	5,56	18	100
4.	PT/Akademik	1	25	2	50	1	25	0	0	4	100
Jumlah		8	26,67	17	56,67	4	13,33	1	3,33	30	100

Pada tabel di atas menunjukkan bahwa dari 30 responden untuk pendidikan SD 33,33% mengatakan puas, pendidikan SLTP 60% mengatakan puas,

pendidikan SLTA 61,11% mengatakan puas dan pendidikan PT/Akademik 25% mengatakan sangat puas terhadap pelayanan perawat

e. Dimensi Kemampupahaman Emphaty

Tabel 11

Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Dimensi Kemampupahaman *Emphaty* di Ruang Perawatan Anak RSUD Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2008

No	Tingkat Kepuasan	n	%
1.	Sangat Puas	12	40
2.	Puas	14	46,67
3.	Kurang Puas	4	13,33
4.	Tidak Puas	-	-
Jumlah		30	100

Tabel di atas menunjukkan bahwa dari 30 responden, 40% merasa sangat puas, 46,67% puas, 13,33% kurang puas terhadap pelayanan perawat, Jadi

terdapat 46,67% yang mengatakan puas terhadap pelayanan perawat dan 13,33% mengatakan kurang puas terhadap pelayanan perawat.

Tabel 12
Distribusi Frekuensi Responden menurut Dimensi Kemampupahaman *Emphaty* berdasarkan Tingkat Pendidikan Formal Responden di Ruang Perawatan Anak RSUD Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2008

No.	Tingkat Pendidikan	Tingkat kepuasan								Jumlah	
		Sangat Puas	%	Puas	%	Kurang Puas	%	Tidak Puas	%	n	%
1.	SD	1	33,33	1	33,33	1	33,33	0	0	3	100
2.	SLTP	3	60	2	40	0	0	0	0	5	100
3.	SLTA	6	33,33	10	55,56	2	11,11	0	0	18	100
4.	PT/Akademik	2	50	1	25	1	25	0	0	4	100
Jumlah		12	40	14	46,67	4	13,33	0	0	30	100

Pada tabel di atas menunjukkan bahwa dari 30 responden untuk pendidikan SD 33,33% mengatakan sangat puas, pendidikan SLTP 60% mengatakan sangat puas, pendidikan SLTA 11,11%

mengatakan kurang puas dan pendidikan PT/Akademik 50% mengatakan sangat puas terhadap pelayanan perawat

Tabel 13
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Lima Dimensi Kualitas di Ruang Perawatan Anak RSUD Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2008

No.	Dimensi Kepuasan	Sangat Puas		Puas		Kurang Puas		Tidak Puas		Jumlah	Persen
		n	%	n	%	n	%	n	%		
1.	Tangible	10	33,33	12	40	6	20	2	6,67	30	100
2.	Reliability	14	46,67	14	46,67	1	3,33	1	3,33	30	100
3.	Responsiveness	14	46,67	13	43,33	2	6,67	1	3,33	30	100
4.	Assurance	8	26,67	17	56,67	4	13,33	1	3,33	30	100
5.	Empathy	12	40	14	46,67	4	13,33	-	-	30	100

Pada tabel di atas memberi gambaran bahwa dari lima dimensi kepuasan lebih banyak pada kategori puas, hal ini perlu dipertahankan dan ditingkatkan sebab kepuasan bukanlah sesuatu yang konstan dan tidak berubah melainkan sesuatu yang senantiasa berubah yang dipengaruhi oleh pengetahuan dan pengalaman penerima jasa pelayanan.

seperti kebersihan ruangan, kebersihan tempat tidur dan kenyamanan lingkungan. Sedangkan penampilan fisik perawat dalam memberikan pelayanan di Ruang Perawatan Anak.

Menurut Irwan (2003) bahwa bukti fisik yang baik akan mempengaruhi persepsi pasien, pada saat yang bersamaan aspek bukti fisik juga merupakan salah satu sumber yang mempengaruhi harapan pasien.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Ruang Perawatan Anak RSUD Provinsi Sulawesi Tenggara dari 30 responden, 33,33% mengatakan sangat puas dan 40% mengatakan puas dengan

DISKUSI

1. Dimensi Bukti Fisik Tangible

Dimensi bukti fisik dalam penelitian ini adalah tanggapan responden terhadap lima pertanyaan mengenai fasilitas fisik dan penampilan perawat. Fasilitas fisik

pertimbangan ruangan dan lingkungan selalu bersih dan rapi. Hal lain yang menyebabkan orang tua anak merasa sangat puas dan puas adalah perawat yang berpenampilan selalu bersih dan rapi dengan menggunakan baju seragam. Sedangkan 20% merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan dan 6,67% mengatakan tidak puas dengan alasan kamar mandi/WC kurang bersih dan air yang tidak selalu tersedia, ruangan yang kotor dan lingkungan yang tidak bersih sehingga responden merasa tidak nyaman. Pada umumnya semakin rendahnya tingkat pendidikan maka semakin rendahnya pula tuntutan pelayanan yang berkualitas, sebaliknya semakin tinggi pendidikan semakin kompleks tuntutan pelayanan yang berkualitas seperti yang berpendidikan PT/Akademik 50% mengatakan kurang puas terhadap pelayanan keperawatan, sedangkan untuk pendidikan rendah seperti SD 100% mengatakan puas dan SLTP 80% mengatakan sangat puas terhadap pelayanan perawat. Ini menggambarkan bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan maka tuntutan pelayanan keperawatan yang berkualitas akan semakin meningkat.

Penelitian berbeda dilakukan oleh Supartha (2004) tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan perawat di Unit Rawat Inap RSUD Abunawas, dimana 4 % mengataan sangat puas, 88% responden mengatakan puas dan 8% mengatakan kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan

Penelitian yang serupa dilakukan oleh Madu (2004) tentang kualitas pelayanan kesehatan pada pasien peserta Askes di Unit Rawat Inap RSUD Takalar, dimana dari responden terdapat 68,25% yang mengatakan puas terhadap bukti fisik yang selebihnya termasuk kategori tidak puas yakni sebanyak 31,75% dengan alasan ruangan terasa panas dan bau yang tidak sedap yang berasal dari kamar mandi yang tidak bersih.

2. Dimensi Kehandalan Reliability

Dimensi kehandalan dalam penelitian ini adalah ketanggapan responden terhadap lima pertanyaan mengenai kemampuan perawat dalam memberikan tindakan, perawat harus teliti dalam memberikan tindakan akurat cepat tepat serta dapat dipercaya.

Menurut Irwan (2003) bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan sangat ditentukan oleh dimensi Reliability yaitu dimensi yang mengukur kehandalan dalam memberikan pelayanan kepada pasiennya.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Ruang Perawatan Anak RSUD Provinsi Sulawesi Tenggara dari 30 responden, 46,67% mengatakan Sangat puas dan 46,67% juga merasa puas terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan, dengan alasan bahwa perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien cepat dan tepat serta dalam pemberian obat atau injeksi selalu tepat sesuai jadwal, perawat juga dalam melakukan tindakan terampil dan percaya diri. Sedangkan yang mengatakan kurang puas dan tidak puas masing – masing 3,33% dengan alasan perawat tidak memberikan keterangan dan penjelasan mengenai kondisi pasien dengan jelas dan lengkap. Pada umumnya semakin rendahnya tingkat pendidikan maka semakin sederhana pula tuntutan pelayanan yang berkualitas, sebaliknya semakin tinggi pendidikan semakin kompleks tuntutan pelayanan yang berkualitas hal ini dapat dilihat seperti responden yang berpendidikan PT/Akademik 50% mengatakan puas terhadap pelayanan keperawatan, sedangkan untuk pendidikan SD 66,67% mengatakan puas, pendidikan SLTP 80%, mengatakan sangat puas terhadap pelayanan perawat.

Hasil penelitian berbeda yang dilakukan oleh Madu (2004) tentang kualitas pelayanan kesehatan pada pasien peserta Askes di Unit Rawat Inap RSUD

Takalar dimana dari 63 responden 74,60% mengatakan puas dan 25,40% mengatakan tidak puas dengan alasan perawat kurang handal dalam melakukan tindakan keperawatan.

3. *Dimensi Ketanggapan Responsiveness*

Dimensi ketanggapan dalam penelitian ini adalah tanggapan responden terhadap lima pertanyaan mengenai ketanggapan dan kecepatan pelayanan keperawatan dalam menghadapi masalah – masalah yang dialami pasien di Ruang Perawatan Anak.

Menurut Azwar (1996) tanggapan merupakan hakekat dasar mutu pelayanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan pada pemakai jasa pelayanan yang apabila berhasil dipenuhi akan dapat menimbulkan rasa puas terhadap pelayanan kesehatan yang diselenggarakan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Ruang Perawatan Anak RSUD Provinsi Sulawesi Tenggara dari 30 responden, 46,67% merasa Sangat puas dan 43,33% merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan dengan alasan perawat cepat tanggap dalam menyelesaikan masalah dan keluhan–keluhan yang dihadapi pasien, perawat juga senantiasa memberikan bantuan dengan segera apabila pasien membutuhkan serta perawat juga bertanggung jawab terhadap kondisi kesehatan pasien. Sedangkan 6,67% mengatakan kurang puas dan 3,33% mengatakan tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan dengan alasan perawat tidak memberikan pelayanan dengan segera dan perawat tidak membantu pasien apabila buang air besar dan kecil ditempt tidur. Pada umumnya semakin rendahnya pendidikan responden maka semakin sederhana pula tuntutan terhadap kualitas pelayanan, hal ini dapat dilihat responden yang pendidikan SD 33,33% mengatakan sangat puas sedangkan untuk pendidikan

SLTP 100% mengatakan Sangat puas terhadap pelayanan keperawatan.

Penelitian berbeda yang dilakukan oleh Supartha (2004) di Unit Rawat Inap RSUD Abunawas tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan perawat, dimana 6% mengatakan sangat puas dan 94% mengatakan puas terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan, dan tidak seorang pun responden mengatakan kurang puas, dan tidak puas terhadap pelayanan keperawatan.

4. *Dimensi Jaminan Assurance*

Dimensi jaminan dalam penelitian ini adalah tanggapan responden terhadap lima pertanyaan mengenai kemampuan perawat dalam memberikan jaminan pelayanan keperawatan yang aman dan dapat dipercaya di Ruang Perawatan Anak.

Menurut Irwan (2003) bahwa keramahan adalah satu aspek kualitas pelayanan yang paling mudah diukur dimana saat pertamakali seorang pasien masuk pada suatu rumah sakit senyuman dan keramahan dari petugas akan menjadi moment pertama yang menentukan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan. Karena itu pihak rumah sakit harus mampu memberikan jaminan setiap melakukan tindakan keperawatan melalui perawat yang terampil dan terlatih, perawat seyogyanya dapat memperkenalkan diri pada setiap pasien dan harus menjelaskan segala bentuk tindakan yang berkaitan dengan pengobatan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Ruang Perawatan Anak RSUD Provinsi Sulawesi Tenggara dari 30 responden, 26,67% mengatakan sangat puas, 56,67% mengatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan karena adanya perasaan aman, perawat bersikap ramah dan sopan, perawat mampu memberikan penjelasan berkaitan tindakan keperawatan yang diberikan, kepada orang tua anak. Sedangkan 13,33% mengatakan kurang puas dan 3,33% tidak puas terhadap

pelayanan yang diberikan dengan alasan perawat tidak memperkenalkan diri pada keluarga pasien pada saat pergantian dines dan khususnya pada pasien yang baru masuk. Perawat juga jarang melakukan pengamatan (mengobservasi) terhadap tindakan yang sudah dilakukan seperti tetesan cairan infus yang terlalu cepat atau tidak mengalir atau reaksi injeksi setelah dilakukan penyuntikan. Pada umumnya semakin rendahnya pendidikan responden maka semakin sederhana pula tuntutan terhadap pelayanan berkualitas, hal ini dapat dilihat dari responden yang berpendidikan SD 33,33% mengatakan sangat puas sedangkan untuk pendidikan SLTP 60% mengatakan puas terhadap pelayanan keperawatan. Untuk PT/Akademik 25% mengatakan sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Penelitian yang serupa dilakukan oleh Supartha (2004) tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan dimana, 12% responden mengatakan sangat puas, 74% responden mengatakan puas dan 14% responden mengatakan kurang puas terhadap pelayanan perawat yang diberikan.

5. Dimensi Kemampupahaman *Empathy*

Dimensi kemampupahaman dalam penelitian ini adalah tanggapan responden terhadap lima pertanyaan mengenai bagaimana perawat mampu menempatkan diri dalam situasi dan kondisi yang dialami oleh pasien di Ruang Perawatan Anak.

Menurut Azwar (1996) bahwa mutu ditinjau dari pengguna *consumer* lebih terkait pada dimensi ketanggapan petugas memahami kebutuhan pasien, kelancaran komunikasi petugas dan pasien, keprihatinan serta kerama tamahan petugas dalam melayani pasien atau kesembuhan penyakit yang sering diderita oleh pasien.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Ruang Perawatan Anak RSUD Provinsi Sulawesi Tenggara dari 30

responden, 40% mengatakan sangat puas dan 46,67% mengatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan dengan alasan perawat bersikap sabar dalam memberikan tindakan pasien anak, perawat juga memperlakukan pasien dengan baik dan menghormati, tidak ada perlakuan kasar yang diterima oleh pasien dan perawat juga memberikan kesan yang baik bagi keluarga pasien. Sedangkan 13,33% merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan karena perawat tidak mampu memahami kebutuhan pasien. Pada umumnya semakin rendahnya tingkat pendidikan maka semakin sederhana pula tuntutan pelayanan yang berkualitas, sebaliknya semakin tinggi pendidikan semakin kompleks tuntutan pelayanan yang berkualitas hal ini dapat dilihat seperti dari 30 responden yang berpendidikan SLTA 55,56% mengatakan puas terhadap pelayanan keperawatan, sedangkan untuk pendidikan SLTP 60% mengatakan sangat puas dan puas terhadap pelayanan perawat.

Penelitian berbeda yang dilakukan Rosiana (2007) tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan perawat di Ruang Perawatan Bedah RSUD Kota Bau-Bau dimana, 4% mengatakan sangat puas, 14% responden mengatakan puas, 34% mengatakan kurang puas, 30% mengatakan tidak puas dan 18% mengatakan sangat tidak puas terhadap pelayanan perawat di Ruang Bedah RSUD Kota Bau – Bau.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Ruang Perawatan Anak RSUD Provinsi Sulawesi Tenggara, maka hasil akhir dari penilaian seluruh dimensi dimana 30 responden terdapat sebanyak 47% yang mengatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh perawat, 39% mengatakan sangat puas, 11% mengatakan kurang puas dan 3% yang mengatakan tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh perawat.

Walaupun tingkat kepuasan pasien sudah baik namun pihak rumah sakit harus

terus berusaha untuk memenuhi tuntutan pasien yang belum terpenuhi, dimana mutu pelayanan kesehatan merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang disatu pihak dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien dan pihak lain, tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang telah ditetapkan (Azwar, 1996).

KESIMPULAN

1. Kepuasan Orang tua di Ruang Perawatan Anak RSUD Provinsi Sulawesi Tenggara terhadap pelayanan perawat berdasarkan Dimensi Dimensi Bukti Fisik *Tangible* dari 30 responden 33,33% mengatakan sangat puas, 40% puas, 20% kurang puas dan 6,67% mengatakan tidak puas terhadap pelayanan perawat
2. Kepuasan Orang tua di Ruang Perawatan Anak RSUD Provinsi Sulawesi Tenggara terhadap pelayanan perawat berdasarkan Dimensi Keandalan *Reliability* dari 30 responden 46,67% mengatakan Sangat puas dan puas, 3,33% mengatakan kurang puas dan tidak puas terhadap pelayanan perawat
3. Kepuasan Orang tua di Ruang Perawatan Anak RSUD Provinsi Sulawesi Tenggara terhadap pelayanan perawat berdasarkan Dimensi Ketanggapan *Responsiveness* dari 30 responden 46,67% mengatakan Sangat puas, 43,33% puas, 6,67% kurang puas dan 3,33% mengatakan tidak puas terhadap pelayanan perawat
4. Kepuasan Orang tua di Ruang Perawatan Anak RSUD Provinsi Sulawesi Tenggara terhadap pelayanan perawat berdasarkan Dimensi Jaminan *Assurance* dari 30 responden, 26,67% mengatakan sangat puas, 56,67% puas, 13,33% kurang puas dan 3,33% tidak puas terhadap pelayanan perawat

5. Kepuasan Orang tua di Ruang Perawatan Anak RSUD Provinsi Sulawesi Tenggara terhadap pelayanan perawat berdasarkan Kemampupahaman *Emphaty* 40% mengatakan sangat puas, 46,67% puas dan 13,33% kurang puas terhadap pelayanan perawat

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Zaidin. 2002. Dasar-Dasar Keperawatan Profesional. Widya Medika. Jakarta
- Azwar, Azrul. 1996. Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan. Pustaka sinar Harapan. Jakarta
- Azwar, Azrul. 1996. Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan: Aplikasi Prinsip-Prinsip Lingkaran Pemecahan Masalah. Pustaka sinar Harapan. Jakarta
- Azwar, Azrul. 1996. Pengantar Administrasi Kesehatan. EGC. Jakarta
- Agustina, Vevi. 2002. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Keperawatan di BRSD Kepanjen. (<http://digilib.itb.ac.id/gdl.php?mod=browse&op=read&id=jiptumm-gdl-s1-2002-vevi-5437-2002&q=Rumah>) Diakses 18 April 2008
- 2006. Profil Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi Sulawesi Tenggara.
- 2007. Kualitas Pelayanan Keperawatan. (Online) <http://klinis.wordpress.com/2007/12/28/kualitas-pelayanan-keperawatan/> Diakses 18 April 2008
- 2007. Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit. (Online). <http://klinis.wordpress.com/2007/12/28/kepuasan-pasien-terhadap-pelayanan-rumah-sakit/> Diakses 18 April 2008

- Efendie, Nasrul. 1995. Perawatan Kesehatan Masyarakat. EGC. Jakarta
- Hidayat, Aziz Alimul. 2005. Pengantar Ilmu Keperawatan Anak 1. Salemba Medika. Jakarta
- Irwan, Hadi. 2002. Prinsip-Prinsip Kepuasan Pelanggan. Gramedia. Jakarta
- Jumaidi, Gafar 1999. Pengantar Keperawatan Profesional. EGC. Jakarta
- Kotler. 1997. Manajemen Pemasaran. PT Predhalindo. Jakarta
- Madu. 2004. Gambaran Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Pasien Peserta Askes di Unit Rawat Inap RSUD Takalar. Makasar.
- Nursalam. 2002. Manajemen Keperawatan (Aplikasi dalam Praktek Keperawatan Profesional). Edisi Pertama. Salemba Medika. Jakarta.
- Priharjo, Robert. 1995. Praktek Keperawatan Profesional Dasar dan Hukum. EGC. Jakarta
- Rosiana. 2007. Studi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan Di Ruang Bedah RSUD Kota Bau – Bau
- Setiadi. 2007. Konsep dan Penulisan Riset Keperawatan. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Suparjitno. 2004. Asuhan Keperawatan Keluarga (Aplikasi dalam Praktek). EGC. Jakarta.
- Supartha, I Made. 2004. Studi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Perawat Di Unit Rawat Inap RSU Abunawas Kota Kendari.
- Tjiptono. 2003. Manajemen Jasa. Andi Offert. Yogyakarta
- Wijono, D. 2000. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan, Teori Strategi dan Aplikasi. Volume I. Airlangga University Press. Surabaya.

ANALISIS FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEJADIAN DEMAM BERDARAH DENGUE PADA SUKU TOLAKI DI KOTA KENDARI TAHUN 2008

Oleh: Irvan*), Suriana Koro**)

*) Dinas Kesehatan Kota Kendari; **) Poltekkes Depkes Kendari

ABSTRACT

The Dengue Hemorrhagic Fever, that is host factor environment and its virus factor Hemorrhagic Fever is disease that grow in subtropical and tropical area in the world and have become arboviral disease in human. Besides that, There are many factor that influence it self. The problem of the Dengue Hemorrhagic Fever in Kendari, Most of them at Poasia that majority inhabitant by Tolaki ethnic group society with the number 16.712 people where Dengue Hemorrhagic Fever patient, in 2005 there are 82 patients and in 2006 increase become 94 patients with the death 2 people (CFR 2.1%).

The research will do with the purpose to analise the society knowledge related, behavior, action, collecting and saving water and physic environment with Dengue Hemorrhagic Fever at Tolaki ethnic group.

The research is analytic observasional research with use approaching of cross sectional study and held in health centre Poasia at Poasia subdistrict in Kendari South East Sulawesi. The election of that place will do with purposive then taking sample will do by random sampling and get the number of sample is 379 with Lemeshow formulate. The data will analyze with use analyze of statistic programe SPSS, through univariat analyzing, bivariat analysis with test chi-square (X^2) and multivariat regression logistics. In significance $\alpha < 0,05$.

The research result showed there are the knowledge related with DBD incidence ($p=0,000$) and that is a factor that most intimate with DBD incidence ((Exp $\beta = 2,960$, 95% C.I. 1,477 – 5,935), There are the related between behavior and DBD incidence ($p=0,000$), also there are related between physic environment and DBD incidence ($p=0,004$), while action factor ($p=0,377$) and TPA condition ($p=0,100$) doesn't related with DBD incidence. Because of that, suggested for make be effectively of media using/illumination in changing of society behavior to avoid DBD incidence.

Key words: DBD incidence, behavior knowledge, action, TPA condition, physic environment condition

PENDAHULUAN

Demam berdarah adalah penyakit yang berkembang di daerah subtropis dan tropis di dunia, dan telah menjadi penyakit arboviral pada manusia yang paling utama. Lebih 2,5 milyar orang sekarang tinggal di daerah yang berisiko terkena infeksi dengan attack rate sekitar 1 per 1000 hingga 1 per 100 dari populasi, dimana angka infeksi mencakup yang mempunyai gejala maupun tanpa gejala. *Case Fatality Rate* (CFR) untuk demam berdarah rata-rata 5% diseluruh dunia. Sejak tahun 2004 demam berdarah termasuk endemik di negara-negara tropis seperti Pacific Selatan, Karibia, Asia, Amerika, Afrika.¹

Sepanjang tahun 2005 terjadi 3 puncak peningkatan kasus di Indonesia,

yaitu pada bulan Januari-Maret, Agustus dan Desember. Tahun 2006 terjadi peningkatan sejak Januari hingga Mei. Total jumlah kasus sampai dengan Oktober 2006 sebanyak 72.812 kasus, 753 diantaranya meninggal CFR 1,03%.²

Kasus tertinggi dilaporkan terjadi di Propinsi DKI Jakarta sebanyak 10.847 kasus dengan 57 kematian disusul Propinsi Jawa Timur dengan 6.007 kasus dengan 84 kematian. Angka kesakitan/*Incidence Rate* (IR) tertinggi terjadi di Propinsi DKI Jakarta (IR.96,4 per 100.000 penduduk) disusul oleh Propinsi Kalimantan Timur, Sulawesi Utara, Sulawesi Tenggara dan Bali masing-masing dengan *Incidence*