

## PENGARUH SUPERVISI KEPERAWATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN

### *EFFECT OF NURSING SUPERVISION WITH PATIENT SATISFACTION*

**Bambang Heriyanto**

Prodi D III Keperawatan Sutopo Kampus Surabaya

#### ABSTRAK

Penilaian kepuasan pasien penting diketahui karena merupakan bagian dari mutu pelayanan yang berhubungan dengan pemasaran Rumah Sakit. Namun kenyataannya tidak semua pasien merasa puas dengan pelayanan keperawatan yang diterimanya. Penelitian ini bertujuan untuk mempelajari pengaruh pelaksanaan supervisi keperawatan terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan di Ruang Paviliun R.A Kartini RSUD Syarifah Ambami Rato Ebhu Bangkalan. Jenis penelitian adalah analitik dengan desain *Cross Sectional* dimana populasinya semua pasien di Ruang Paviliun R.A Kartini sebanyak 48 orang, sampel yang diambil sebanyak 43 orang secara *systematic sampling*. Variabel independen adalah supervisi keperawatan, variabel dependen kepuasan pasien. Metode pengumpulan data menggunakan lembar observasi dan kuesioner yang dijabarkan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi dan narasi, dan dianalisa dengan uji *Regresi Logistik Ordinal*, dengan  $\alpha=0,05$ . Hasil penelitian diperoleh sebagian besar dilakukan supervisi keperawatan (74,4%), pasien lebih banyak yang cukup puas dalam menerima pelayanan rawat inap (51,2%) terutama dalam aspek empati (*empathy*). Dari hasil uji *regresi logistik ordinal* didapatkan nilai  $p= 0,007$  artinya ada pengaruh pelaksanaan supervisi keperawatan terhadap kepuasan pasien. Kesimpulan dari penelitian ini adalah ada pengaruh pelaksanaan supervisi keperawatan terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan. Untuk itu tenaga kesehatan diharapkan meningkatkan kinerja mereka dalam memberi asuhan keperawatan kepada pasien dan mengoptimalkan manajemen keperawatan melalui pelatihan dan dengan metode tim keperawatan untuk efektifitas pemberian asuhan keperawatan

Kata-kata kunci: supervisi, kepuasan, keperawatan

#### ABSTRACT

*Assessment of patient satisfaction is important to know because it is part of the quality of service associated with the marketing of the Hospital. But the fact that not all patients were satisfied with the nursing care he received. This research aims to study the effect of the implementation of nursing supervision to the satisfaction of patients in nursing services in areas of RA Kartini Hospital Pavilion Syarifah Ambami Rato Ebhu Bangkalan. The study was cross sectional analytic design where the population of all patients in the Pavilion Lounge RA Kartini as many as 48 people, samples taken 43 people systematic sampling. The independent variable is the supervision of nursing, patient satisfaction dependent variable. Methods of data collection using observation sheets and questionnaires were translated in the form of frequency distribution tables and narrative, and analyzed by ordinal logistic regression test, with  $\alpha = 0.05$ . The results were obtained mostly done nursing supervision (74.4%), more patients are quite satisfied in receiving inpatient services (51.2%), especially in the aspect of empathy (*empathy*). From the results of the ordinal logistic regression  $p$  value = 0.007 means there is the influence of the implementation of the supervision of nursing to patient satisfaction. The conclusion of this study is no effect of the implementation of the supervision of nursing to patient satisfaction in nursing services. For that health workers are expected to improve their performance in providing nursing care to patients and optimize nursing management through training and the effectiveness of methods for nursing team nursing care*

*Keywords: supervision, satisfaction, nursing*

Alamat Korespondensi: Jl. Parang Kusumo No 1 Surabaya

#### PENDAHULUAN

Profesi keperawatan merupakan salah satu profesi di rumah sakit yang berperan penting dalam upaya turut serta menjaga mutu pelayanan

kesehatan di rumah sakit. Bentuk pelaksanaan pelayanan keperawatan antara lain memberikan asuhan keperawatan, pengobatan dan rasa aman bagi pasien, keluarga dan masyarakat. Menurut standar tentang evaluasi dan pengendalian mutu

dijelaskan bahwa pelayanan keperawatan menjamin adanya asuhan keperawatan yang bermutu tinggi dan terus menerus sehingga pasien merasa puas terhadap pelayanan keperawatan (Nursalam, 2011).

Penilaian kepuasan pasien penting diketahui karena merupakan bagian dari mutu pelayanan yang berhubungan dengan pemasaran Rumah Sakit. Oleh karena itu peneliti melakukan survei pendahuluan pada bulan September 2012 dengan metode wawancara pada 15 pasien yang dirawat di Ruang Paviliun R.A Kartini RSUD Syarifah Ambami Rato Ebhu Bangkalan, didapatkan data bahwa 10 pasien (66,7%) merasa kurang puas atas pelayanan asuhan keperawatan selama di rawat dengan indikator perawat kurang ramah terhadap pasien, pasien merasa kurang diperhatikan oleh perawat selama masa perawatan, 2 pasien (13,3%) menyatakan bahwa kebersihan ruangan kurang terjaga, 3 pasien (20,0%) menyatakan suasana lingkungan bangsal kurang tenang, dengan indikator tidak tertibnya pengunjung pasien. Berdasarkan data dari sub bidang rekam medis RSUD Syarifah Ambami Rato Ebhu Bangkalan menunjukkan bahwa persentase pasien yang pulang paksa pada tahun 2012 rata-rata sebesar 16,02%.

Penyebab rendahnya tingkat kepuasan pasien di Ruang Paviliun R.A Kartini RSUD Syarifah Ambami Rato Ebhu Bangkalan, kemungkinan disebabkan oleh faktor konsumen yang terdiri dari kebutuhan, harapan, kemampuan, persepsi dan perilaku. Sedangkan faktor provider/ perawat yang meliputi perilaku, kualitas pelayanan, komunikasi, dan hubungan dengan *team work* (Sabarguna, 2004). Selain itu faktor kelompok manajemen juga berkaitan dengan kepuasan pasien antara lain: perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan pengawasan/ supervisi dan ini merupakan unsur paling penting dalam memberikan pelayanan Rumah Sakit. Supervisi di Ruang Paviliun R.A Kartini RSUD Syarifah Ambami Rato Ebhu Bangkalan dilaksanakan secara rutin setiap 2 hari sekali sesuai dengan pergantian shift petugas jaga. Adakalanya pasien yang rawat inap kurang dari 2 hari, supervisor tidak melakukan supervisi terhadap perawat jaga dikarenakan belum saatnya dilakukan supervisi, pasien sudah pulang.

Upaya yang dapat dilakukan oleh Ruang Paviliun R.A Kartini RSUD Syarifah Ambami Rato Ebhu Bangkalan untuk melihat pelayanan itu berkualitas dan memenuhi keinginan pelanggan atau masyarakat antara lain dengan sistem keluhan dan saran, survei kepuasan pelanggan, serta pengamatan pada kepuasan pelanggan. Dengan demikian fokus pada kebutuhan/ keinginan masyarakat diartikan sebagai orientasi pemerintah terhadap kebutuhan dan keinginan masyarakat atas layanan yang di inginkan masyarakat. Selain itu kesiapan petugas, kelengkapan sarana dan prasarana haruslah optimal. Diperlukan petugas-petugas yang mempunyai dedikasi tinggi, seperti terampil, ramah, sopan, simpati, luwes, penuh

pengertian, mempunyai kemampuan komunikasi dengan baik. Pelaksanaan supervisi/ pengawasan juga berperan penting bagi petugas kesehatan sehingga dapat memberikan pelayanan publik yang lebih profesional, efektif, efisien, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif (Effendi, 2008). Dengan demikian masyarakat pengguna layanan kesehatan di Ruang Paviliun R.A Kartini RSUD Syarifah Ambami Rato Ebhu Bangkalan merasa puas dengan pelayanan kesehatan yang diterimanya.

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui sejauhmana pengaruh pelaksanaan supervisi keperawatan terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan di Ruang Paviliun R.A Kartini RSUD Syarifah Ambami Rato Ebhu Bangkalan.

## BAHAN DAN METODE

Jenis penelitian adalah analitik dengan desain *Cross Sectional* dimana populasinya semua pasien di Ruang Paviliun R.A Kartini sebanyak 48 orang, sampel yang diambil sebanyak 43 orang secara *systematic sampling*. Variabel independen adalah supervisi keperawatan, variabel dependen kepuasan pasien. Lokasi penelitian di paviliun R.A Kartini RSUD Syarifah Ambami Rato Ebhu Bangkalan Tahun 2013. Metode pengumpulan data menggunakan lembar observasi dan kuesioner yang dijabarkan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi dan narasi, dan dianalisa dengan uji *Regresi Logistik Ordinal*, dengan  $\alpha=0,05$ .

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Pelaksanaan supervisi keperawatan

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar dilakukan supervisi keperawatan yaitu sebanyak 32 orang (74,4%). Hal ini menunjukkan bahwa supervisi keperawatan sudah dilakukan dengan baik.

Supervisi secara umum adalah melakukan pengamatan secara langsung dan berkala oleh "atasan" terhadap pekerjaan yang dilakukan "bawahan" untuk kemudian bila ditemukan masalah, segera diberikan bantuan yang bersifat langsung guna mengatasinya. Dalam melakukan supervisi, supervisor akan melakukan pengamatan terhadap orang yang disupervisi dalam menjalankan tugasnya. Dalam penelitian ini, kepala ruang bertindak sebagai supervisor sedangkan perawat adalah orang yang dilakukan supervisi. Supervisi keperawatan yang dilakukan dengan rutin akan mendapatkan banyak manfaat. Apabila supervisi dapat dilakukan dengan baik, akan diperoleh banyak manfaat. Manfaat tersebut diantaranya adalah dengan melakukan supervisi maka akan lebih meningkatkan efektifitas kerja. Peningkatan efektifitas kerja ini erat hubungannya dengan

peningkatan pengetahuan dan keterampilan bawahan, serta makin terbinanya hubungan dan suasana kerja yang lebih harmonis antara atasan dan bawahan. Selain itu, supervisi dapat lebih meningkatkan efisiensi kerja. Peningkatan efisiensi

Tabel 1 Pelaksanaan supervisi keperawatan di paviliun R.A Kartini RSUD Syarifah Ambami Rato Ebhu Bangkalan, Maret 2013

| Supervisi keperawatan | f  | %     |
|-----------------------|----|-------|
| Dilakukan             | 32 | 74,4  |
| Tidak dilakukan       | 11 | 25,6  |
| Total                 | 43 | 100,0 |

### Kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien lebih banyak yang cukup puas yaitu sebanyak 22 orang (51,2%) dan puas yaitu sebanyak 13 orang (30,2%) dalam menerima pelayanan keperawatan. Berdasarkan hasil pengumpulan data, aspek kepuasan yang lebih banyak dipilih oleh pasien adalah dalam hal empati (*empathy*) dan bukti langsung (*tangibles*).

Dari 5 aspek tingkat kepuasan yang menjawab paling banyak untuk aspek *tangibles* (bukti langsung) adalah puas tentang penataan eksterior dan interior ruangan (67,4%) serta puas dalam hal informasi tentang tarif (67,4%). Untuk aspek *reliability* (keandalan), lebih banyak yang puas tentang prosedur pelayanan keperawatan di ruangan yang tidak berbelit-belit (59,3%). Untuk aspek *responsiveness* (ketanggapan), lebih banyak yang puas tentang tindakan cepat perawat pada saat pasien membutuhkan (65,7%) dan bantuan perawat dalam pelayanan laboratorium (65,7%). Untuk aspek *assurance* (keyakinan), lebih banyak yang puas tentang jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan (58,1%). Sedangkan untuk aspek *empathy* (empati), lebih banyak yang puas karena perawat memberikan perhatian secara khusus kepada pasien (66,9%).

Banyaknya pasien yang menyatakan cukup puas dan puas terhadap pelayanan keperawatan bisa disebabkan oleh karena pendidikan pasien (berdasarkan tabel 5.2 didapatkan hasil sebanyak 37,2% yang berpendidikan SD dan sebanyak 25,6% berpendidikan SMP). Seseorang yang berpendidikan rendah biasanya tidak banyak berfikir untuk menghitung seberapa banyak keuntungan yang didapat dengan pengorbanan yang dilakukan. Mereka cenderung tidak mempermasalahkan apa yang diterima misalnya makanan yang dihidangkan ke pasien, ketrampilan dan kemampuan perawat dalam melakukan tindakan keperawatan dan lain-

kerja ini erat kaitannya dengan makin berkurangnya kesalahan yang dilakukan bawahan, sehingga pemakaian sumber daya (tenaga, harta, dan sarana) yang sia-sia dapat dicegah (Barnes, 2008).

Tabel 2 Kepuasan Pasien pada pelayanan keperawatan di paviliun R.A Kartini RSUD Syarifah Ambami Rato Ebhu Bangkalan, Maret 2013

| Supervisi keperawatan | f  | %    |
|-----------------------|----|------|
| Puas                  | 13 | 30,2 |
| Cukup Puas            | 22 | 51,2 |
| Kurang Puas           | 8  | 18,6 |
| Total                 | 43 | 100  |

lain. Oleh karena itu apabila pasien banyak yang berpendidikan rendah maka mereka banyak yang menerima apa saja yang diberikan atau disediakan sehingga kecenderungan banyak pasien yang menyatakan puas baik dari pelayanan yang dilakukan perawat maupun fasilitas yang disediakan. Hal ini sesuai dengan pendapat Soepranto (2006) bahwa perawatan yang dilakukan perawat sebaiknya diarahkan untuk memenuhi kebutuhan pasien yang dirawat di rumah sakit.

### Pengaruh pelaksanaan supervisi keperawatan terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan

Hasil Uji *regresi logistik ordinal* didapatkan pengaruh pelaksanaan supervisi keperawatan terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan di Ruang Paviliun R.A Kartini RSUD Syarifah Ambami Rato Ebhu Bangkalan ( $p=0,007 < \alpha=0,05$ ). Hasil tabulasi silang menunjukkan bahwa dari 32 orang yang dilakukan supervisi keperawatan lebih banyak pada pasien yang cukup puas (56,2%), dan dari 11 orang yang tidak dilakukan supervisi keperawatan lebih banyak pada pasien yang kurang puas (54,5%).

Hal ini berarti ada kecenderungan pelaksanaan supervisi keperawatan berpengaruh terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa supervisi keperawatan yang dilakukan oleh supervisor (kepala ruangan) kepada petugas kesehatan (perawat pelaksana) dapat menyebabkan pasien merasa puas dengan pelayanan jasa yang diterimanya. Sebaliknya, jika tidak dilakukan supervisi keperawatan maka dapat menyebabkan pasien merasa kurang puas dengan pelayanan keperawatan yang diterimanya.

Menurut Sabarguna (2004), banyak faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan seseorang. Salah satu faktor yang mempengaruhi

tingkat kepuasan adalah faktor kelompok manajemen. Kelompok manajemen berkaitan dengan kebijakan yang dibuat meliputi: perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan,

pengawasan/ supervisi, pembinaan dan sanksi. Kebijakan ini merupakan standar untuk operasional rumah sakit sehingga kepuasan dari pemakai jasa pelayanan rumah sakit dapat terpenuhi.

Tabel 3 Pengaruh pelaksanaan supervisi keperawatan terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan di paviliun R.A Kartini RSUD Syarifah Ambami Rato Ebhu Bangkalan, Maret 2013

| Supervisi<br>keperawatan | Kepuasan |      |            |      |             |      | Total |       |
|--------------------------|----------|------|------------|------|-------------|------|-------|-------|
|                          | Puas     |      | Cukup puas |      | Kurang puas |      | f     | %     |
|                          | f        | %    | f          | %    | f           | %    |       |       |
| Dilakukan                | 12       | 37,5 | 18         | 56,2 | 2           | 6,2  | 32    | 100,0 |
| Tidak dilakukan          | 1        | 9,1  | 4          | 36,4 | 6           | 54,5 | 11    | 100,0 |

Uji regresi logistik ordinal  $p=0,007$

### SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian pengaruh pelaksanaan supervisi keperawatan terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan di Ruang Paviliun R.A Kartini RSUD Syarifah Ambami Rato Ebhu Bangkalan dapat dirumuskan kesimpulan sebagai berikut:

1. Sebagian besar pasien di ruang paviliun R.A Kartini RSUD Syarifah Ambami Rato Ebhu Bangkalan dilakukan supervisi keperawatan.
2. Sebagian besar pasien di ruang paviliun R.A Kartini RSUD Syarifah Ambami Rato Ebhu Bangkalan cukup puas dalam menerima pelayanan keparawatan.
3. Ada pengaruh pelaksanaan supervisi keperawatan terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan di Ruang Paviliun R.A Kartini RSUD Syarifah Ambami Rato Ebhu Bangkalan.

Beberapa hal yang disarankan adalah:

1. Bagi perawat di Ruang Paviliun R.A Kartini RSUD Syarifah Ambami Rato Ebhu Bangkalan, diharapkan untuk meningkatkan kinerja mereka dalam memberikan asuhan keperawatan kepada pasien dan mengoptimalkan manajemen keperawatan melalui pelatihan-pelatihan dan dengan metode tim keperawatan untuk efektifitas pemberian asuhan keperawatan.
2. Bagi RSUD Syarifah Ambami Rato Ebhu Bangkalan, diharapkan menambah sarana, prasarana dan tenaga sehingga dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan jasa dengan harapan semua pasien merasa puas dengan pelayanan keperawatan yang diterimanya.

### DAFTAR ACUAN

- Anderson, R. 2005. *Equity in Health Service, Emperical Analysis in Social Policy*. ambrige. Mass Ballinger Publishing Company.
- Barnes**, James G. 2008. *Secrets of Customer Relationship Management* (Terjemahan Andreas Winardi),. Yogyakarta: Andi.
- Donabedian, A. 2000, *Exprolation in Quality Assesment and Monitoring*. Healt Administration, Pres, Ann Arbor Michigan.
- Effendy**. 2008. *Administrasi Layanan Kesehatan: Prinsip Praktek, Struktur dan Penyampaian*. Jakarta.
- Nursalam**. 2011. *Pedoman Skripsi, Tesis dan Instrumen Penelitian Keperawatan*. Edisi ke empat. Jakarta: Salemba Medika.
- Parasuraman, B. 2006. *SERVQUAL : A Multiple – Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality*. Journal of Retailing, 64 (1), 12 -41.
- Sabarguna**, S. 2004. *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*. Surakarta: Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng-DIY.
- Supranto**, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menangkap Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Utama, S. 2005. *Memahami Fenomena Kepuasan Pasien Rumah Sakit*. Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan .09 (1),1-7.
- Zeithaml, V. 2007. *Delivering Quality Service. Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.