

PERAN PERAWAT SEBAGAI PENGHUBUNG INFORMASI OBAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RSUD Dr. M. HAULUSSY AMBON**Nenny Parinussa**Fakultas Kesehatan, Universitas Kristen Indonesia Maluku. parinussanenny@gmail.com**Benhard Latuminasse**Fakultas Kesehatan, Universitas Kristen Indonesia Maluku. Latuminassebeni@gmail.com**Maria Mairuhu**Fakultas Kesehatan, Universitas Kristen Indonesia Maluku riamairuhu01@gmail.com**ABSTRAK**

Peran utama perawat sebagai advocate adalah sebagai penghubung atau mediator antara pasien dengan tim kesehatan lain dalam upaya pemenuhan kebutuhan pasien dalam mengetahui informasi obat, sehingga kepuasan pasien dapat terpenuhi. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui hubungan peran perawat sebagai penghubung informasi obat dengan kepuasan pasien di RSUD dr M Haulussy Ambon. Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan "cross sectional". Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien di Rumah Sakit Umum Daerah dr Haulussy Ambon. Jumlah sampel ditentukan sebanyak 50 orang dengan tehnik pengambilan sampel Consecutive sampling. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan uji-chisquar.

Hasil analisis data menggunakan uji chi square diperoleh nilai signifikan sebesar 0.000. Karena nilai signifikansi $< 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara peran perawat sebagai penghubung informasi obat dengan kepuasan pasien. Dari 35 responden yang menilai peran perawat sebagai penghubung informasi obat dalam kategori kurang mendukung, terdapat 29 responden (82,85%) menyatakan kurang puas dan 6 responden (17,15%) menyatakan puas. Dari 15 responden yang menilai peran perawat sebagai penghubung informasi obat dalam kategori mendukung, maka sebanyak 9 responden (60,00%) merasa puas dan sebanyak 6 responden (40,00%) menyatakan kurang puas. Kesimpulan adalah penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi perawat di RSUD dr M Haulussy Ambon agar dapat meningkatkan perannya sebagai mediator atau penghubung sehingga dapat memberikan informasi obat kepada pasien, sehingga kepuasan pasien dapat terpenuhi.

Kata kunci: peran perawat, penghubung informasi obat, kepuasan pasien**ABSTRACT**

The main role of nurse as advocates is as a liaison or mediator between patients and other health teams in an effort to meet the needs of patient in knowing drug information, so that patient satisfaction can fulfilled. The general purpose of this study is to determine the relationship of the role of nurses as a liaison for drug information with patient's satisfaction in RSUD Dr. M Haulussy Ambon. This type of research is descriptive with a "cross sectional" approach. The population in this study are all of patient's in the internal in patient room of RSUD of Haulussy Ambon. The number of samples is determined by 50 people with the consecutive sampling technique. Data collection is done using a questionnaire. Data analysis using the chi-square test.

The results of data analysis using the chi-square test obtain a significant value of 0,000. Because the significance value $Is < 0,05$ so it can be concluded that there is a significant relationship between the role of nurses as a link to drug information and patient's satisfaction. And 35 respondents who assesses the nurse's role as a drug information link in the less support category, there are 29 respondents (82,85%) who said they do not feel satisfied and 6 respondents (17,15%) expresses satisfaction. The 15 respondents who assesses the role of nurses as liaison for drug information in the support category, the nasmany as 9 respondents (60%) satisfied and there are 6

respondents (40%) stated that they do not feel satisfied. The conclusion is that this research is expected to be useful for nurses in RSUD dr M HaulussyAmbon in order to increase their role as a mediator or liaison so they can provide drug information to patient, so that patient satisfaction can be fulfilled.

Keywords : the role of nurses, the liaison for drug information, patient's satisfaction

PENDAHULUAN

Perkembangan rumah sakit dapat dilihat dari pelayanan untuk memberikan kepuasan bagi pasien. Menurut Kotler dalam Nursalam (2014) kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien. Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia nomor 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal rumah sakit pada rawat inap untuk kepuasan pasien adalah diatas 90%. Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkatkepuasaan pasien berada dibawah 90%, maka pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas.

Beberapa penelitian tingkat kepuasan pasien di berbagai Negara. Di Kenya 40,4% tingkat kepuasan pasien di rumah sakit (Ndambuki,2014), di india menurut twayana 34,4%, sedangkan diIndonesia angka kepuasan pasien khususnya di Maluku 42,8% (latupono 2015). Data tersebut menunjukkan bahwa angka kepuasan pasien masih tergolong rendah sehingga kepuasan pasien menjadi permasalahan rumah sakit di Indonesia maupun di luar negeri.

Perawat memiliki peran memberikan asuhan keperawatan yang berkualitas karena perawat berinteraksi langsung selama 24 jam dengan pasien, dan jumlah perawat yang mendominasi sehingga perawat harus mampu memberikan pelayanan keperawatan yang bermutu (Nursalam, 2014). Peran utama perawat sebagai advocator adalah penghubung atau mediator antara pasien dengan tim kesehatan lain dalam upaya pemenuhan kebutuhan pasien, membela kepentingan pasien dan membantu pasien memahami semua informasi dan upaya kesehatan yang diberikan oleh tim kesehatan dengan pendekatan tradisional maupun professional. Peran perawat sebagai mediator (penghubung) antara pasien dan orang-orang di sekeliling pasien, dengan cara: mengatur pelayanan keperawatan yang dibutuhkan pasien dengan tenaga kesehatan lain, mengklarifikasi komunikasi antara pasien, keluarga,dan tenaga kesehatan lain agar setiap individu memiliki pemahaman yang sama, dan menjelaskan kepada pasien peran tenaga kesehatan yang merawatnya. (Abdurrahman.2014).

Berbagai hasil penelitian menunjukkan bahwa peran perawat sebagai penghubung bagi pasien masih kurang. terbukti dengan penelitian di Indonesia khususnya di Semarang 78,8% (Etty Nurul Afidah, Madya Sulisno 2014), di Jawa Tengah 61% (uteri kususma ningrum 2016). Berdasarkan data awal di ruang rawat inap RSUD Dr M Haulussy Ambon tanggal 16 November 2018 di ruangan rawat inap memiliki 18 perawat dengan tingkat pendidikan S1 3 orang, D3 10 orang, dan SPK 5 orang dengan jumlah pasien dari bulan Januari sampai Agustus berjumlah 830 pasien yang dirawat. Dan rata-rata pasien yang dirawat per bulan adalah 100 orang pasien.

Berdasarkan pengamatan tanggal 23 April 2018 masih ada perawat yang kurang optimal dalam menjalankan perannya sebagai mediator atau penghubung dan pelaksana tindakan upaya pelayanan keperawatan. Contohnya dalam hal penjelasan mengenai informasi pemberian obat yang diberikan. Berdasarkan pengamatan tersebut maka peneliti melakukan studi pendahuluan di ruang rawat inap dengan mewawancarai 6 orang pasien yang dilakukan secara 2 hari pada tanggal 16-17 November 2018. Didapatkan data bahwa perawat sudah memberikan informasi mengenai pemberian obat dan berusaha memenuhi hak-hak pasien namun dirasakan masih kurang, Perawat terkadang memberikan obat namun tidak menjelaskan mengenai efek samping, dosis dan penjelasan yang lain mengenai obat yang diberikan, perawat hanya menjelaskan pada saat ditanya oleh pasien. Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul: hubungan peran perawat sebagai penghubung informasi obat dengan kepuasan pasien di RSUD dr M Haulussy Ambon.

METODE PENELITIAN

Jenie penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif, Penelitian ini dilakukan di RSUD dr M Haulussy Ambon pada ruang rawat inap interen wanita dan interen laki-laki pada bulan Maret 2019. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien di ruang rawat inap interen wanita RSUD dr M Haulussy Ambon sebanyak 100 orang. Sampel ditentukan sebanyak 50 orang dengan tehnik *consecutive sampling*. Instrument penelitian menggunakan kuesioner. Prosedur pengumpulan data dilakukan dengan mengurus perizinan kepada kepala diklat lalu menemui kepala ruangan untuk menjelaskan tujuan penelitian dan menemui responden untuk melakukan penelitian. Prosedur pengolahan data meliputi editing, coding, tabulasi data, cleaning dan entry data. Analisis data dilakukan dengan analisis univariat dan analisis bivariat menggunakan chi square.

HASIL

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner diketahui jika mayoritas responden bejenis kelamin perempuan (52%), berusia 20-29 tahun (26%), berpendidikan SMA (34%) dan tidak bekerja (34%).

Tabel 1. Hubungan Peran Perawat sebagai Penghubung Informasi Obat dengan Kepuasan Pasien

Hubungan	Kepuasan pasien		total	P value
	Kurang puas	puas		
Peran perawat kurang mendukung	29 (82.85%)	6 (17.15%)	35 (100%)	0.000
Peran perawat mendukung	6 (40%)	9 (60%)	15 (100%)	

Dari hasil analisis pada table di atas diketahui sebanyak 35 responden menilai peran perawat sebagai penghubung informasi Obat dalam kategori kurang mendukung, maka terdapat 29 responden (82,85%) yang menyatakan kurang puas dan sebanyak 6 responden (17,15%) menyatakan puas. Dari 15 responden yang menilai peran perawat sebagai penghubung informasi obat dalam kategori mendukung, maka paling banyak responden yaitu sebanyak 9 responden (60,00%) merasa puas dan sebanyak 6 responden (40,00%) menyatakan kurang puas.

Hasil analisis diperoleh nilai Chi-square sebesar 15,226 dengan nilai p value= 0,000, dikarenakan nilai p-value lebih kecil dari $\alpha=0,05$ ($0,000 < 0,05$) sehingga keputusan penelitian adalah H_0 ditolak atau dengan kata lain terdapat hubungan yang signifikan antara Peran Perawat Sebagai Penghubung Informasi Obat dengan Kepuasan Pasien.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa menurut responden mayoritas peran perawat di Rumah Sakit Umum Daerah dr Haulussy Ambon dalam kategori kurang mendukung dalam berperan sebagai penghubung informasi obat kepada pasien. Perawat kurang memberikan informasi mengenai nama obat, dosis obat, efek samping setelah minum obat, aktivitas apa saja yang perlu dihindari berkaitan dengan penggunaan obat serta informasi obat secara tertulis bila pasien kurang begitu paham kepadapasien. Selain itu perawat juga kurang memberikan informasi obat kepada pasien dan terutama perawat kurang memberikan informasi obat tanpa pasien harus meminta. Kondisi ini tentu harus diperbaiki karena perawat memegang peranan yang cukup besar sebagai penghubung informasi terutama yang berkaitan dengan obat kepada pasien disebabkan perawat merupakan personal yang sering berinteraksi dengan pasien selama 24 jam.

Mayoritas responden juga merasa kurang puas dengan peran perawat sebagai penghubung informasi obat. Hasil penelitian ini didukung penelitian yang dilakukan oleh (Depy Oktapian Akbar, Nurul Mardiaty, Siti Muslimah, dan Rida Husni, 2018) tentang gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di puskesmas karangintan 2 kecamatan karangintan kabupaten

banjar, pada 272 responden yang telah memenuhi kriteria inklusi. Hasil penelitian menunjukkan mayoritas pasien puas terhadap pelayanan informasi obat.

Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara Peran Perawat Sebagai Penghubung Informasi Obat dengan Kepuasan Pasien. Hasil ini mengindikasikan bahwa bila perawat mampu menjalankan perannya sebagai penghubung informasi obat dengan baik maka akan mengakibatkan pencapaian kepuasan pasien yang optimal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran perawat sebagai penghubung informasi obat yang kurang mendukung akan membuat pasien merasa kurang puas sebanyak 29 orang (82.85%). Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Jayanti (2016) yang menemukan bahwa terdapat pengaruh pemberian informed consent dengan tingkat Kepuasan pasien reoperasi fraktur di Ruang Mawar RSUD dr. Suhadi Prijonegoro Sragen. Kepuasan pasien akan pelayanan keperawatan merupakan hal mutlak yang harus dipenuhi oleh perawat sebab salah satu indikator jaminan mutu suatu rumah sakit adalah pernyataan puas dari penerima pelayanan (pasien). (Santy Dara Krisnawati Aditya Fridayanti, Laode Rijai analisis, 2014) tentang hubungan kualitas pelayanan informasi obat dengan kepuasan pasien di rumah sakit islam samarinda, yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang sangat kuat antara kualitas Pelayanan Informasi Obat dengan kepuasan pasien di rumah Sakit Islam Samarinda.

Pentingnya peran perawat terutama dalam mewujudkan kepuasan pasien seperti yang dikemukakan Jayanti (2016) bahwa perawat merupakan salah satu tenaga kesehatan yang memegang peranan penting dalam memberikan pelayanan kesehatan di rumah sakit yang dapat memuaskan pasien. Partisipasi perawat dalam memberikan asuhan keperawatan yang berkualitas bagi pasien, akan mendukung keberhasilan dalam pembangunan kesehatan karena keberadaan perawat yang bertugas selama 24 jam dalam memberikan pelayanan asuhan keperawatan kepada pasien, terkhususnya peran perawat sebagai penghubung atau mediator. dan jumlah perawat yang mendominasi tenaga kesehatan di rumah sakit sehingga dituntut untuk mampu memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu termasuk dalam hal sebagai penghubung atau mediator dengan tim kesehatan yang lain (Jayanti, 2016).

KESIMPULAN

1. Peran perawat sebagai penghubung informasi obat dalam kategori kurang mendukung yaitu sebesar 76% dan sebesar 24% dalam kategori mendukung
2. kepuasan pasien mayoritas responden sebesar 70% dalam kategori kurang puas, sedangkan sebesar 30% dalam kategori puas
3. peran perawat sebagai penghubung informasi obat dengan kepuasan pasien di RSUD dr M Haulussy Ambon diperoleh nilai Chi-Square sebesar 15,226 dengan nilai $p\text{-value}=0,000$, dikarenakan nilai $p\text{-value}$ lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ ($0,000 < 0,05$) sehingga H_0 diterima dan H_a ditolak sehingga ada hubungan yang signifikan antara Peran Perawat Sebagai Penghubung Informasi Obat dengan Kepuasan Pasien di RSUD dr M Haulussy Ambon.

Saran yang dapat dikemukakan yaitu:

1. Bagi institusi pelayanan kesehatan dapat lebih meningkatkan kinerja dari staf keperawatan dan dapat mengembangkan ilmu manajemen keperawatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan peran perawat terkhususnya sebagai mediator atau penghubung antara tim kesehatan lain dengan pasien.
2. Bagi profesi keperawatan Dapat mengembangkan ilmu pengetahuan terkait asuhan keperawatan khususnya dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pasien, serta dapat memberikan informasi obat kepada pasien, sehingga kepuasan pasien dapat meningkat.
3. Bagi peneliti selanjutnya Penelitian ini dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya namun dengan mengamati variabel lain yang berhubungan dengan peran perawat sebagai penghubung informasi obat.

DAFTAR PUSTAKA

- Nursalam. (2014). Manajemen Keperawatan: Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional. Jakarta:SalembaMedika
- Etty Nurul Afidah, Madya Sulisno. (2014). Gambaran pelaksanaan Peran Advokat di Rumah Sakit Negeri di Kabupaten Semarang. Volume 1. No, 2. November 2013. Hal 124-130
- Depy Oktapian Akbar, Nurul Mardiaty, Siti Muslimah, dan Rida Husni. (2018). Gambiaan Tingkat kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Informasi Obat do Peskesmas Karang Intan 2 Kecamatan Karang Intan Kabupaten Banka. Skripsi. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Borneo Lestari Banjarbaru
- Menteri kesehatan republic Indonesia No 129 tahun 2008, tentang standarpelayanan minimal rumah sakit, Jakarta: kementerian kesehatan
- Jayanti D. (2016). Pengaruh Pemberian Informed Consent terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pre-Operasi Fraktur di Ruang Mawar RSUD Dr. Soehadi Prijonegoro Sragen. Skripsi. STIKES Kusuma Husada
- Santy dara krisnawati, adityafrida yanti, laoderijai, (2016). Analisis dan hubungan kualitas pelayanan informasi obat dengan kepuasan pasien di rumah sakit islam samarinda. Skripsi. Fakultas Farmasi Universitas Mulawarman.Samarinda