



**HUBUNGAN SIKAP MAHASISWA PRAKTIK KLINIK KEPERAWATAN DENGAN
TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD) RSUD
dr. ABDUL AZIZ SINGKAWANG TAHUN 2023**

Suci Natasya Firdia Lala, Suhariyanto, Raju Kapadia
Jurusan Keperawatan, Poltekkes Kemenkes Pontianak
Email : sucinatasyafirdia@gmail.com

ABSTRACT

The Emergency Department (IGD) is a hospital storefront that ensures patient satisfaction. Emergency service actions by providing fast and precise assistance for patient safety by requiring standards in accordance with the competence and ability of a person who can stabilize immediate treatment. From the results of the Community Satisfaction Survey (SKM) on patient satisfaction services at the Emergency Department of Dr. Abdul Aziz Hospital in 2021, the service quality value is 83.80% (good) of the respondents' results obtained. Medical Record Data shows that service visits in the Emergency Department in 2022 from January - September obtained a total of 8619 patients, with 6092 patients treated, 28 referred patients, 2183 recovered patients, 68 dead patients, 206 people for discharge patients at their own request, For patients who died on the street as many as 42 people. Knowing the relationship between student attitudes and patient satisfaction levels. Type of quantitative research. using survey method with cross sectional approach. The samples used were 50 samples of emergency department patients. at RSUD dr. Abdul Aziz Singkawang. Data collection using questionnaire Journal of the Department of Nursing, Faculty of Medicine, Diponegoro University, Semarang in 2015, the name of the Shieffield Peer Review Assessment (SPRAT) measuring instrument. Based on the chi square test, it is known that the p value is 0.020, where the value is smaller than the error rate (5%) ($0.020 < 0.05$). This shows that the attitude of nursing clinical practice students is related to the level of patient satisfaction at the Emergency Department of RSUD dr. Abdul Aziz. In this study the attitude of nursing clinical practice students can affect the level of patient satisfaction.

Keywords : Patient Satisfaction, Nursing Clinical Practice, IGD, Hospital

ABSTRAK

Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan etalase rumah sakit yang menjamin kepuasan pasien. Tindakan pelayanan Gawat Darurat dengan memberikan pertolongan cepat dan tepat untuk keselamatan pasien dengan memerlukan standar sesuai dengan kompetensi dan kemampuan suatu yang bisa menstabilkan penanganan segera. Dari hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD dr. Abdul Aziz tahun 2021 yaitu dengan nilai mutu pelayanan adalah 83.80% (baik) dari hasil responden yang didapatkan. Data Rekam Medis menunjukkan kunjungan pelayanan di Instalasi Gawat Darurat pada tahun 2022 dari bulan Januari - September di dapatkan jumlah data total pasien sebanyak 8619 orang, dengan pasien di rawat sebanyak 6092 orang, pasien di rujuk sebanyak 28 orang, pasien sembuh sebanyak 2183 orang, untuk pasien meninggal sebanyak 68 orang, untuk pasien pulang atas permintaan sendiri sebanyak 206 orang, untuk pasien meninggal di jalan sebanyak 42 orang. Mengetahui hubungan sikap mahasiswa dengan tingkat kepuasan pasien. Jenis penelitian kuantitatif. menggunakan metode survey dengan pendekatan cross sectional. Sampel yang digunakan sebanyak 50 sampel pasien instalasi gawat darurat. di RSUD dr. Abdul Aziz Singkawang. Pengambilan data menggunakan kuisioner Jurnal Jurusan Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Diponegoro Semarang Tahun 2015, Nama Alat Ukur Shieffield Peer Review Assessment (SPRAT). Berdasarkan uji chi square diketahui bahwa nilai p value sebesar 0,020, di mana nilai tersebut lebih kecil dari tingkat kesalahan (5%) ($0,020 < 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa sikap mahasiswa praktik klinik keperawatan berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD dr. Abdul Aziz. Dalam penelitian ini sikap mahasiswa praktik klinik keperawatan dapat berpengaruh dengan tingkat kepuasan pasien

Kata Kunci : Kepuasan Pasien, Praktik Klinik Keperawatan, IGD, Rumah Sakit

PENDAHULUAN

Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan etalase rumah sakit yang menjamin kepuasan pasien. Tindakan pelayanan Gawat Darurat dengan memberikan pertolongan cepat dan tepat untuk keselamatan pasien dengan memerlukan standar sesuai dengan kompetensi dan kemampuan suatu yang bisa menstabilkan penanganan segera. Tingkat kepuasan pasien yang akurat sangat dibutuhkan dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan, kepuasan pasien yang diterima dan sesuai dengan harapan dapat memberikan dampak positif khususnya di Instalasi Gawat Darurat (Hia et al., 2020).

Menurut World Health Organization terdapat beberapa penyakit yang dianggap gawat darurat dan menyebabkan kematian terbanyak didunia diantaranya penyakit jantung iskemik 7,4 juta (13,2%); stroke 76,7 juta (11,9%); penyakit paru obstruktif kronik 3,1 juta (5,6%); infeksi pernafasan bawah 3,1 juta (5,5%); dan kanker 1,6 juta (2,9%); kasus cedera kecelakaan memberikan angka kematian mencapai 1,2 juta (Pira et al., 2021). Tindakan medis segera untuk menyelamatkan nyawa dan mencegah kecacatan. (Permenkes, 2018).

Instalasi Gawat Darurat merupakan wahana untuk mengembangkan pengetahuan masiswa keperawatan dalam kasus kegawat daruratan dengan kepercayaan diri dan kompetensi pengetahuan maupun psikomotor. Mahasiswa keperawatan Pembelajaran teori dan praktik dibimbing langsung oleh pembimbing klinik. Pembentukan karakter mahasiswa keperawatan untuk memberikan asuhan keperawatan gawat darurat secara cepat, tanggap, tepat dan cermat dalam memecahkan masalah keperawatan sehingga tercapainya kinerja klinis yang optimal juga dapat menambah ilmu dan wawasan mahasiswa keperawatan, selain itu mahasiswa keperawatan memberi asuhan keperawatan kegawat daruratan dengan pasien sebagai objek pembelajaran (Ode Riske WijayIrmananti & Paulus Pati Rangka, 2021).

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan di Instalasi Gawat Darurat, tingkat kepuasan pasien di Instalasi Gawat

Darurat dapat dinilai dari pelayanan yang diterima dapat memberikan pelayanan yang baik, cepat dan tanggap. Berdasarkan triage kepuasan pasien juga mempengaruhi hasil dan praktek pengobatan serta membantu citra rumah sakit untuk mengevaluasi diri menjadi lebih baik, kepuasan pasien juga mendorong hasil positif misalnya tingkat perawatan dan pengobatan pasien yang lebih tinggi sehingga mampu memberikan asuhan keperawatan kedaruratan yang baik dalam suatu pelayanan sehingga pasien merasa puas terhadap pelayanan (Hia et al., 2020).

Gambaran Rumah Sakit Umum Daerah dr. Abdul Aziz merupakan RS tipe B Non Akademik di Kota Singkawang yang telah terakreditasi utama paripurna. Penelitian melakukan studi awal di Instalasi Gawat Darurat sebagai layanan penanganan pertama pasien datang gawat darurat dengan memberikan pertolongan cepat untuk menyelamatkan nyawa atau mencegah terjadinya kecacatan. Dari hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD dr. Abdul Aziz tahun 2021 yaitu dengan nilai mutu pelayanan adalah 83.80% (baik) dari hasil responden yang didapatkan. Data Rekam Medis menunjukkan kunjungan pelayanan di Instalasi Gawat Darurat pada tahun 2022 dari bulan Januari - September di dapatkan jumlah data total pasien sebanyak 8619 orang, dengan pasien di rawat sebanyak 6092 orang, pasien di rujuk sebanyak 28 orang, pasien sembuh sebanyak 2183 orang, untuk pasien meninggal sebanyak 68 orang, untuk pasien pulang atas permintaan sendiri sebanyak 206 orang, untuk pasien meninggal di jalan sebanyak 42 orang.

METODE

analisis univariat dan analisis bivariat berupa data karakteristik responden terdiri dari nama, umur, jenis kelamin, pekerjaan, tingkat pendidikan, asuransi, lama dirawat sebelumnya, riwayat masuk rumah sakit. Sedangkan analisis bivariat untuk melihat tentang hubungan sikap mahasiswa praktik klinik keperawatan dengan

tingkat kepuasan pasien di instalasi gawat darurat RSUD dr. Abdul Aziz Singkawang Tahun 2023.

Penelitian dilakukan kepada 50 responden yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi di ruang instalasi gawat darurat RSUD dr. Abdul Aziz Singkawang. Pengambilan data ini dilakukan setelah mendapat persetujuan dari responden secara tertulis dari responden. Selama penelitian peneliti dibantu oleh perawat ruangan seperti memperkenalkan peneliti dan tujuan peneliti kepada responden penelitian saat mengkaji responden.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Karakteristik Responden

Tabel 1 : Karakteristik Responden Diruang IGD Tahun 20232

No.	Karakteristik Responden	N	%
1	Umur		
	<20 tahun	12	24,0
	20-35 tahun	12	24,0
	>35 tahun	26	52,0
	Total	50	100 %
2	Tingkat Pendidikan		
	SD	18	36,0
	SMP/SLTP	9	18,0
	SMA/SLTA	13	26,0
	S1/D4	4	8,0
	Tidak Sekolah	16	12,0
	Total	50	100%
3	Pekerjaan		
	Buruh	5	10,0
	Honorer	1	2,0
	Pedagang	10	20,0
	Pelajar/Mahasiswa	11	22,0
	PNS	3	6,0
	Swasta	9	18,0
	Tidak Bekerja	11	22,0
	Total	50	100%
4	Jenis Kelamin		
	Pria	23	46,0
	Wanita	27	54,0
	Total	50	100%
5	Asuransi		
	BPJS	44	88,0
	Umum	6	12,0
	Total	50	100%
6	Lama Dirawat		
	<3 hari	50	100,0
	Total	50	100%
7	Riwayat Masuk RS		
	Pernah	28	56,0
	Tidak Pernah	22	44,0
	Total	50	100%

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa karakteristik responden pada penelitian ini sebagian besar berumur >35 tahun (52,0%), tingkat pendidikan SD (36,0%), pekerjaan pelajar/mahasiswa (22,0%), berjenis kelamin wanita (54,0%), berasuransi BPJS (88,0%), lama dirawat <3 hari (100,0%), dan pernah masuk RS (56,0%).

2. Analisa Univariat

Tabel 2 : Gambaran Kepuasan Pasien

No.	Variabel	N	%
1	Sikap Mahasiswa Praktik Keperawatan		
	Puas	49	98,0
	Cukup Puas	1	2,0
	Tidak Puas	0	0,0
2	Tingkat Kepuasan Pasien		
	Puas	49	98,0
	Cukup Puas	1	2,0
	Tidak Puas	0	0,0

Berdasarkan tabel di atas 49 orang (98%) responden menyatakan bahwa sikap mahasiswa praktik klinik keperawatan maupun tingkat kepuasan pasien adalah baik. Sisanya 1 orang (2,0%) menyatakan cukup untuk sikap mahasiswa dan tingkat kepuasan pasien.

3. Analisa Bivariat

Tabel 3. Analisis Bivariat

Sikap Mahasiswa	Tingkat Kepuasan		Total	P-Value
	Puas	Cukup Puas		
Puas	49	0	49	
Cukup Puas	0	1	1	0,020
Total	49	1	50	

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa dari 49 orang responden yang memiliki persepsi bahwa sikap mahasiswa praktik klinik keperawatan baik semuanya adalah responden yang juga memiliki tingkat kepuasan baik. Sisanya responden 1 orang dengan persepsi bahwa sikap mahasiswa praktik klinik keperawatan cukup adalah juga responden yang juga memiliki tingkat kepuasan cukup.

Berdasarkan tabel bivariat di atas juga diketahui bahwa nilai p value sebesar 0,020, di mana nilai tersebut lebih kecil dari tingkat kesalahan (5%) (0,020<0,05). Hal ini menunjukkan bahwa sikap mahasiswa praktik klinik keperawatan berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD dr. Abdul Aziz. Dengan demikian maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini diterima.

Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan frekuensi umur responden lebih banyak berumur >35 tahun sebanyak 26 orang (52,0%). Umur >35 tahun digolongkan ke dalam rentang usia dewasa akhir (36 – 45 tahun) yang diduga dipengaruhi berbagai faktor seperti osteoporosis, penyakit jantung, masalah kehamilan, obesitas, dll yang mengakibatkan para responden dilarikan ke IGD.

Berdasarkan tingkat pendidikan didominasi oleh responden dengan tingkat pendidikan rendah yang terdiri dari SD sebanyak 18 orang (36,0%), SMP sebanyak 9 orang (18,0%) dan SMA sebanyak 13 orang (26,0%). Tingkat pendidikan yang rendah juga menjadi salah satu alasan bahwa sebagian besar responden merasa puas dengan pelayanan di IGD.

Berdasarkan jenis kelamin didominasi oleh wanita sebanyak 27 orang (54,0%). Temuan ini sejalan dengan penelitian Rochana (2020) yang menemukan lebih banyak pasien wanita.

Berdasarkan keikutsertaan dalam asuransi kesehatan diketahui banyak kebanyakan (88,0%) responden adalah peserta BPJS.

Berdasarkan hasil penelitian juga diketahui bahwa semua responden dirawat <3 hari dan pernah memiliki riwayat masuk RS. Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan penelitian dari Murtiningrum, dkk (2015), yang menemukan bahwa lama dirawat pasien IGD adalah 8 – 270 menit (4,5 jam).

Hubungan Sikap Mahasiswa Praktik Klinik Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil uji chi square diketahui bahwa terdapat hubungan antara sikap mahasiswa praktik klinik keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sikap mahasiswa praktik klinik keperawatan berkontribusi dalam meningkatnya kualitas pelayanan di IGD RSUD dr. Abdul Aziz yang pada gilirannya memberikan dampak nyata pada kepuasan pasien.

Temuan penelitian ini didukung oleh teori dari Sulitiyaningsih (2007), yang menyebutkan bahwa dimensi pelayanan rumah sakit yang paling memengaruhi mutu pelayanan adalah hubungan perawat dengan pasien. Karenanya sikap perawat sangat menentukan puas dan tidak puasnya pasien.

KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

- a. Karakteristik responden sebagian besar berumur >35 tahun (52,0%), tingkat pendidikan SD (36,0%), pekerjaan pelajar/mahasiswa (22,0%), berjenis kelamin wanita (54,0%), berasuransi BPJS (88,0%), lama dirawat <3 hari (100,0%), dan pernah masuk RS (56,0%).
- b. Dari 50 orang responden kebanyakan (98,0%) menyatakan bahwa baik sikap mahasiswa praktik klinik keperawatan maupun tingkat kepuasan pasien adalah baik. Sisanya 1 orang (2,0%) menyatakan cukup untuk sikap mahasiswa dan tingkat kepuasan.
- c. Berdasarkan uji chi square diketahui bahwa nilai p value sebesar 0,020, di mana nilai tersebut lebih kecil dari tingkat kesalahan (5%) ($0,020 < 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa sikap mahasiswa praktik klinik keperawatan berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD dr. Abdul Aziz.

2. Saran

- a. Bagi institusi pendidikan
Dari hasil penelitian sebagai acuan pembelajaran dan orientasi awal mahasiswa yang akan praktik klinik keperawatan gawat darurat, etik, standar pelayanan instalasi gawat darurat, dan kepuasan pelayanan pasien.
- b. Bagi mahasiswa
Dari hasil penelitian di rekomendasikan kepada mahasiswa untuk mempersiapkan diri berupa pengetahuan, keterampilan, dilaboratorium sebelum praktik klinik

- keperawatan dan mengenal standar pelayanan di instalasi gawat darurat.
- c. Bagi rumah sakit
Diharapkan dapat memberikan motivasi dan pelatihan yang berkesinambungan kepada tenaga kesehatan, khususnya perawat, agar dapat meningkatkan kinerja mereka.
- d. Bagi peneliti selanjutnya
Diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini lebih lanjut dengan variable yang berbeda serta dapat mengembangkan metode dan media yang telah diinovasi dengan jumlah sampel yang lebih banyak sehingga lebih akurat dengan contoh judul hubungan komunikasi mahasiswa dengan tingkat kepuasan pasien diruang instalasi gawat darurat.

REFERENSI

- Amar, Z., Mita, & Ernawati. (2019). Pengalaman mahasiswa keperawatan universitas tanjungpura dalam pelaksanaan praktik klinik I. *Persiapan Mahasiswa Praktik Klinik Keperawatan*, 4(1), 1.
- Andhika. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang IGD RSUD Dr. Slamet Garut. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 006(02), 270–277. <https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2020.006.02.14>
- Ariawan, P. (2022). *instalasi gawat darurat*. 14(1), 94–110.
- Arikunto S. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Buhari, B., Widiawati, S., & Ellijayanti, A. (2020). Hubungan Peran Preceptor Dan Pengetahuan Mahasiswa Keperawatan Dengan Kecemasan Dalam Pembelajaran Praktik Klinik Di Rumah Sakit. *Jurnal 'Aisyiyah Medika*, 5(1). <https://doi.org/10.36729/jam.v5i1.303>
- Hia, L. R., Ners, P. S., Tinggi, S., Kesehatan, I., & Elisabeth, S. (2020). *Skripsi gambaran kepuasan pasien di ruangan igd rumah sakit santa elisabeth medan tahun 2020*.
- Hidayat. (2016). *Metode Penelitian. Jenis dan Desain Penelitian Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif yaitu penelitian yang dilakukan terhadap sekumpulan objek yang bertujuan untuk melihat gambaran fenomena (termasuk kesehatan) yang terjadi di dalam suatu*.
- Kereh, H. F., & Rochmawati, E. (2022). Pengalaman belajar mahasiswa keperawatan dalam praktik klinik. *Journal of Telenursing (JOTING)*, 4(1), 1–23.
- Librianty, N. (2019). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Puskesmas Bandar Petalangan Pelalawan Tahun 2017. *Jurnal Kesehatan Dan Keperawatan*, 1(2), 10–17. <https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/prepotif/article/view/178>
- Notoatmodjo, S. (2012). *Promosi Kesehatan dan Perilaku Kesehatan*. Rineka Cipta.
- Nursalam. (2014). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Salemba Medika.
- Ode Riske WijayIrmananti, A., & Paulus Pati Rangga, Y. (2021). pembentukan karakter mahasiswa keperawatan. *Jurnal Health Sains*, 2(6), 829–837. <https://doi.org/10.46799/jhs.v2i6.175>
- Ortega, C. (2021). *HUBUNGAN RESPONSE TIME PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN* (Vol. 3, Issue 2).
- Permenkes. (2018). Standar Instalasi Gawat Darurat. *עלון הנטע*, 66, 37–39. https://www.fairportlibrary.org/images/files/RenovationProject/Concept_cost_estimate_accepted_031914.pdf
- Pira, P., Rahmawati, A., & Kholina. (2021). Jurnal Wacana Kesehatan Hubungan Response Time Perawat Dengan Pelayanan Gawat Darurat Di The Relationship Of Response Time To Services In The Emergency Installation Demang Sepulau Raya Hospital Central Lampung 2021 Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah. *Jurnal Wacana Kesehatan*, 6, 69–79.
- Wahyuni, S. (2007). Analisis Kompetensi Kepala Ruang dalam Pelaksanaan Standar Manajemen Pelayanan Keperawatan dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Perawat dalam Mengimplementasikan Model Keperawatan Profesional. *Standar Praktik Klinik Keperawatan*, 112.
- Wijayanti, D. R. (2017). *kompetensi mahasiswa praktik klinik keperawatan gawat darurat*. 1–11.