



Plagiarism Checker X - Report

Originality Assessment

Overall Similarity: **32%**

Date: Jan 31, 2022

Statistics: 1139 words Plagiarized / 3584 Total words

Remarks: Moderate similarity detected, you better improve the document (if needed).

620 FAKTOR- FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PELAYANAN PERAWAT TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUANG PERAWATAN INTERNA RSUD LAKIPADADA

Baharuddin¹, Obet Bassang², Henny N. Tonglo³ 1Poltekkes Kemenkes Makassar

2Poltekkes Kemenkes Makassar 3Poltekkes Kemenkes Makassar ABSTRAK 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. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi faktor – faktor yang mempengaruhi pelayanan perawat terhadap kepuasan pasien rawat inap di ruang perawatan Interna, RSUD LakiPadada. Desain penelitian yang digunakan adalah deskriptik analitik dengan pendekatan Cross- sectional, dengan jumlah sampel 35 orang dengan menggunakan teknik purposive sampling dengan metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Data kemudian diolah dengan program SPSS, versi 15.0 yang disajikan dalam bentuk tabel dan narasi. Uji statistic yang digunakan adalah Chi – square dengan tingkat signifikansi, $p < 0,05$. Hasil uji statistik

diperoleh pengaruh kemampuan terhadap kepuasan pasien dimana $p= 0,001$, pengaruh sikap terhadap kepuasan pasien $p=0,001$, pengaruh penampilan terhadap kepuasan pasien $p=0,004$, pengaruh perhatian terhadap kepuasan pasien $p=0,004$, pengaruh tindakan

terhadap kepuasan pasien $p=0,347$, pengaruh tanggung jawab terhadap kepuasan pasien $p=1,000$. Dari hasil pembahasan dan kesimpulan penulis menyarankan perlunya tanggung

jawab dan tanggung gugat perawat dalam menjalankan profesi keperawatan serta harus memegang nilai – nilai yang mendasari praktek keperawatan. Kata kunci: Sikap,

penampilan, perhatian, tanggung jawab, kepuasan pasien PENDAHULUAN Kepuasan pasien adalah indikator pertama dari standar suatu rumah sakit dan merupakan suatu

ukuran mutu pelayanan. ⁹ Kepuasan pasien yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan dirumah sakit, sedangkan sikap karyawan terhadap pasien juga akan berdampak terhadap kepuasan pasien dimana kebutuhan pasien dari waktu ke waktu akan

meningkat, begitu pula tuntutan akan mutu pelayanan yang diberikan (Heriandi, 2006). Semakin tingginya tuntutan masyarakat akan fasilitas kesehatan yang berkualitas dan terjangkau, maka berbagai upaya telah ditempuh dan memenuhi harapan tersebut. Pelayanan prima pada dasarnya ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pasien. Pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit harus berkualitas dan memenuhi lima dimensi mutu utama yaitu : tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy (Fahriadi, 2007). Keperawatan sering disebut sebagai ujung tombak dari pelayanan yang ada di rumah sakit, sebagai pelaksana asuhan keperawatan, perawat selama 24 jam berada didekat pasien, sehingga perawat memegang peranan yang cukup dominan dalam rangka memberikan kepuasan kepada pelanggan atau pasien. Pelayanan keperawatan bersifat komprehensif, mencakup pelayanan bio-psiko-sosio-kultural dan spiritual.

Dalam kepuasan hal terpenting adalah persepsi pelanggan, bukan hal-hal yang aktual seperti yang dipikirkan produsen atau pemberi jasa. Sehingga masyarakat sering menilai baik buruknya pelayanan di instalasi rawat inap tergantung bagaimana kinerja dari perawat. Pada saat ini RSUD Lakipadada menerapkan pelayanan keperawatan di setiap

ruang rawat inap. Adapun rumah sakit ini khusus ruang interna memiliki fasilitas ruang rawat inap sebanyak 3 ruangan yaitu kelas 3 terdiri dari 8 tempat tidur, kelas 2 terdiri dari 4 tempat tidur, kelas 1 terdiri dari 2 tempat tidur, dengan kapasitas tempat tidur berjumlah 50 buah. Data dari bagian rekam medis RSUD Lakipadada menyebutkan bahwa pasien yang dirawat inap pada bagian interna kurang

Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosis Volume 6 Nomor 5 Tahun 2015 • ISSN :

2302-1721 621 lebih 2.260 orang. Dengan rata-rata hari rawat inap adalah 3 – 9 hari. Dengan demikian rata-rata jumlah pasien yang dirawat inap setiap bulannya adalah 210 orang. Pelayanan keperawatan di RSUD Lakipadada diterapkan dengan tujuan untuk meningkatkan system pelayanannya agar tercapai kepuasan pasien. Berdasarkan latar

belakang dan permasalahan yang telah diuraikan di atas, maka disusun rumusan masalah sebagai berikut Faktor-faktor apa sajakah yang mempengaruhi pelayanan perawat terhadap kepuasan pasien rawat inap di ruang interna RSUD Lakipadada” BAHAN DAN

METODE Lokasi, populasi dan 1 sampel Dalam penelitian ini menggunakan desain deskriptif analitik dengan metode riset kuantitatif dengan pendekatan cross sectional dimana peneliti melakukan pengukuran atau observasi survey untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan perawat terhadap kepuasan pasien rawat inap di ruang interna RSUD LakiPadada. Dimana peneliti mengumpulkan informasi dalam bentuk presentasi, distribusi, frekuensi dan hubungan antara variable. Penelitian akan dilaksanakan pada bulan Maret 2015 bertempat di ruang perawatan Interna RSUD LakiPadada Populasi dalam penelitian ini adalah pasien diruang interna RSUD LakiPadada. Jumlah Sampel adalah elemen-elemen populasi yang di pilih atas dasar kemampuan yang mewakilinya (Danim Sudarman, 2003; 119) Pengumpulan Data Pengumpulan data primer diperoleh dengan metode observasi yang dilakukan dengan cara mengamati subjek pada saat melakukan pemasangan dan irigasi kateter dengan menggunakan ceklis atau daftar cek yang sudah disediakan. Sedangkan data sekunder atau data pendukung didapatkan dari berbagai sumber yaitu laporan tahunan RS dan register pasien. Analisis 11 Data Data yang sudah ditabulasi selanjutnya di analisis dengan menggunakan program SPSS (Software Product Servis Solution) versi 15,0 dan di analisis sebagai berikut : 1. Analisa Univariat Untuk mengetahui dan memperoleh distribusi frekuensi serta persentasi dari tiap varaabel yang diteliti. 2. Analisa Bivariat 14 Untuk mengetahui hubungan variable dependen dan independen di gunakan uji stastistik Chy-Square dengan tingkat signifikan yang digunakan sesuai definisi operasional yaitu $p=0,05$, hipotesis ditolak jika $p>0,05$ artinya tidak ada hubungan antara variable independen dengan variable dependen, dan hipotesis diterima jika $p<0,05$ 1 artinya ada hubungan dengan variable independen denga variable dependen. HASIL PENELITIAN 1. Analisa Univariat Tabel 1 Kemampuan pelayanan perawat terhadap kepuasan pasien rawat inap Kemampuan Frekuensi Presentasi Tdk puas Puas 23 12 65.7 34.3 Total 35 100.0 Berdasarkan tabel 1 menunjukkan hasil analisis bahwa responden yang mengatakan kemampuan perawat kurang sebanyak 12 orang (34.3%), dan responden yang mengatakan kemampuan perawat baik sebanyak 23 orang (65.7%). Tabel 2 Sikap pelayanan perawat terhadap kepuasan pasien rawat inap

Sikap Frekuensi Presentase Tdk puas Puas 18 17 51.4 48.6 Total 35 100.0 Berdasarkan tabel 2 menunjukkan hasil analisis bahwa responden yang mengatakan sikap pelayanan perawat kurang sebanyak 18 orang (51.4%), dan responden yang mengatakan sikap pelayanan perawat baik 17 sebanyak 17 orang (48.6%). Tabel 3 Penampilan pelayanan perawat terhadap kepuasan pasien rawat inap Penampilan Frekuensi Presentasi Tdk puas Puas 18 17 51.4 48.6 Total 35 100.0 Berdasarkan tabel 3 menunjukkan hasil analisis bahwa responden yang menyatakan penampilan pelayanan perawat kurang sebanyak 18 Orang (51.4%), dan responden yang menyatakan penampilan pelayanan perawat baik 17 sebanyak 17 orang (48.6%). Tabel 4 Perhatian pelayanan perawat terhadap kepuasan pasien rawat inap

Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosis Volume 6 Nomor 5 Tahun 2015 • ISSN : 2302-1721

622 Perhatian Frekuensi Presentase Tdk puas Puas 24 11 68.6 31.4 Total 35 100.0 Berdasarkan tabel 4 menunjukkan hasil analisis bahwa responden yang menyatakan perhatian pelayanan perawat kurang sebanyak 24 orang (68.6%), dan responden yang menyatakan perhatian pelayanan perawat baik sebanyak 11 orang (31.4%). Tabel 5 Tindakan pelayanan perawat terhadap kepuasan pasien rawat inap Tindakan Frekuensi Presentasi Tdk puas Puas 5 30 14.3 85.7 Total 35 100.0 Berdasarkan tabel 5 menunjukkan hasil analisis bahwa responden yang menyatakan tindakan pelayanan perawat kurang sebanyak 5 orang (14.3%), dan responden yang menyatakan tindakan pelayanan perawat baik 30 sebanyak 30 orang (85.7%). Tabel 6 Tanggung jawab pelayanan perawat terhadap kepuasan pasien rawat inap T.jawab Frekuensi Presentasi Tdk puas Puas 5 30 14.3 85.7 Total 35 100.0 Berdasarkan tabel 6 menunjukkan hasil analisis bahwa responden yang menyatakan tanggung jawab pelayanan perawat kurang sebanyak 5 orang (14.3%), dan responden yang menyatakan tanggung jawab pelayanan perawat baik 30 sebanyak 30 orang (85.7%).

2. Analisa Bivariat a. Pengaruh kemampuan pelayanan perawat terhadap kepuasan pasien Ada pengaruh antara kemampuan pelayanan perawat dengan kepuasan pasien berdasarkan hasil analisa dengan uji Chi-Square, Fisher's Exact Test, Pearson Chi-Square dan penyajian dalam bentuk Cross Tabulasi. Hasil analisis statistik X2

didapatkan nilai $p=0.001$ ($p<0,05$) maka H_a diterima. Jadi ada pengaruh kemampuan pelayanan perawat terhadap kepuasan pasien. b. Pengaruh sikap pelayanan perawat terhadap kepuasan pasien Ada pengaruh antara sikap pelayanan perawat dengan kepuasan pasien berdasarkan hasil analisa dengan uji Chi-Square, Fisher's Exact Test, Pearson Chi-Square dan penyajian dalam bentuk Cross Tabulasi. Hasil analisis statistik X2 didapatkan nilai $p=0.001$ ($p<0,05$) maka H_a diterima. Jadi ada pengaruh sikap pelayanan perawat terhadap kepuasan pasien. c. Pengaruh penampilan pelayanan perawat terhadap kepuasan pasien Ada pengaruh antara penampilan pelayanan perawat dengan kepuasan pasien berdasarkan hasil analisa dengan uji Chi-Square, Fisher's Exact Test, Pearson Chi-Square dan penyajian dalam bentuk Cross Tabulasi. Hasil analisis statistik X2 didapatkan nilai $p=0.004$ ($p<0,05$) maka H_a diterima. Jadi ada pengaruh penampilan pelayanan perawat terhadap kepuasan pasien. d. Pengaruh perhatian pelayanan perawat terhadap kepuasan pasien Ada pengaruh antara perhatian pelayanan perawat dengan kepuasan pasien peneliti menggunakan olah data SPSS versi 15.0 dengan uji Chi-Square, Fisher's Exact Test, Pearson ChiSquare dan penyajian dalam bentuk Cross Tabulasi Hasil analisis statistik X2 didapatkan nilai $p=0.004$ ($p<0,05$) maka H_a diterima. Jadi ada pengaruh perhatian pelayanan perawat terhadap kepuasan pasien. e. Pengaruh tindakan pelayanan perawat terhadap kepuasan pasien Ada pengaruh antara tindakan pelayanan perawat dengan kepuasan pasien berdasarkan hasil analisa dengan uji Chi-Square, Fisher's Exact Test, Pearson Chi-Square dan penyajian dalam bentuk Cross Tabulasi. Hasil analisis statistik X2 didapatkan nilai $p=0.347$ ($p>0,05$) maka H_a ditolak. Jadi tidak ada pengaruh tindakan pelayanan perawat terhadap kepuasan pasien. f. Pengaruh tanggung jawab pelayanan perawat terhadap kepuasan pasien Ada pengaruh antara tindakan pelayanan perawat dengan kepuasan pasien berdasarkan hasil analisa dengan uji Chi-Square, Fisher's Exact Test, Pearson Chi-Square dan penyajian dalam bentuk Cross Tabulasi. Hasil analisis statistik X2 didapatkan nilai $p=1.000$ ($p>0,05$) maka H_a ditolak. Jadi tidak ada pengaruh tanggung

2302-1721 623 jawab pelayanan perawat terhadap kepuasan pasien. PEMBAHASAN 1. Pengaruh kemampuan pelayanan perawat terhadap kepuasan pasien Dari hasil analisis dengan uji ChiSquare, Fisher's Exact Test di peroleh nilai $p=0.000$ ($p<0.05$) maka H_a diterima. Hal ini berarti ada pengaruh antara sikap pelayanan perawat terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian sebelumnya, seperti penelitian yang dilakukan oleh Nina M. Nasution (2009), yang meneliti tentang analisis tingkat kepuasan pasien pada pelayanan perawat prima di ruang rawat inap RSUD Pusat Haji Adam Malik Medan, hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh antara kemampuan pelayanan perawat dengan kepuasan pasien. Berdasarkan teori yang telah dikemukakan di atas dan 3 hasil penelitian ini, maka peneliti berpendapat bahwa dalam memberikan pelayanan keperawatan, kemampuan yang baik harus dimiliki oleh seorang perawat. Karena dengan kemampuan yang baik dari seorang perawat akan turut mengambil andil dalam pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien. kemampuan perawat yang baik dapat menimbulkan rasa simpati pasien terhadap perawat sehingga pasien akan merasa puas. 2. Pengaruh sikap pelayanan perawat 1 terhadap kepuasan pasien Dari hasil analisis dengan uji ChiSquare, Fisher's Exact Test di peroleh nilai $p=0.001$ ($p<0.05$) maka H_a diterima. Hal ini 17 berarti ada pengaruh antara sikap pelayanan perawat terhadap kepuasan pasien. 1 Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian sebelumnya, seperti penelitian yang dilakukan oleh Sawan (2011), yang meneliti tentang analisis tingkat kepuasan pasien pada pelayanan di rawat di ruang rawat inap interna dan bedah RSUD Elim Rantepao, hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh sikap pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien. 14 Hasil penelitian ini juga didukung oleh teori Wolf, Miller dan Devine (2003), mengatakan bahwa kecepatan pemberian layanan, prosedur serta sikap yang diberikan oleh pemberi layanan keperawatan dan perilaku perawat merupakan faktor yang sangat berpengaruh 2 terhadap kepuasan pasien. Sikap yang baik terutama perhatian yang diberikan oleh perawat kepada pasien, diyakini dapat mempercepat proses penyembuhan kejiwaannya. Sehingga dengan sembuh nya kejiwaan maka dapat mempengaruhi kesembuhan fisiknya. Dimana pada penelitian ini responden

memiliki karakteristik yang berbeda seperti : pendidikan, jenis kelamin, kelas rawat sehingga cenderung memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda terhadap pelayanan keperawatan. Responden yang berpendidikan rendah cenderung memiliki tingkat kepuasan di bawah rata-rata karena mereka memiliki tuntutan terhadap pelayanan keperawatan yang terlalu tinggi sehingga mereka merasa tidak puas meskipun sikap pelayanan keperawatan baik begitu pula dengan kelas rawat. 11 Hal ini disebabkan karena perempuan lebih banyak melihat secara detail, sementara laki-laki tidak mengindahkan hal tersebut. Hal ini sesuai dengan teori Launden dan Bitta (1998 dalam Rohyadi 2004) menyatakan bahwa faktor demokrasi berhubungan dengan kepuasan salah satunya adalah jenis kelamin laki-laki dinyatakan lebih mudah merasa puas dibandingkan dengan perempuan. Menurut penilaian perawat pasien 5 berjenis kelamin perempuan lebih cerewet dari pada laki-laki yang cenderung menerima pelayanan yang diberikan tanpa komentar apapun. Berdasarkan teori yang telah dikemukakan di atas dan 1 hasil penelitian ini, maka peneliti berpendapat bahwa dalam memberikan pelayanan keperawatan, sikap yang baik harus dimiliki oleh seorang perawat. Karena dengan sikap yang baik dari seorang perawat akan turut mengambil andil dalam pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien. 4 Sikap perawat yang baik dan ramah dapat menimbulkan rasa simpati pasien terhadap perawat sehingga pasien akan merasa puas. 3. Pengaruh penampilan pelayanan perawat 1 terhadap kepuasan pasien Dari hasil analisis dengan uji ChiSquare, Pearson Chi-Square diperoleh nilai $p=0.004$ ($p < 0.005$) maka H_a diterima. 5 Hal ini berarti bahwa ada pengaruh penampilan pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian sebelumnya, seperti penelitian yang dilakukan oleh Nina M. Nasution (2009), yang meneliti tentang analisis 1 tingkat kepuasan pasien pada pelayanan perawat prima di ruang rawat inap RSUD Pusat Haji Adam Malik Medan, hasil

Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosis Volume 6 Nomor 5 Tahun 2015 • ISSN : 2302-1721
624 penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh antara penampilan pelayanan perawat dengan kepuasan pasien. Dari hasil penelitian ini juga didapatkan data bahwa dari 35

responden diantaranya merasa kurang puas walaupun sikap pelayanan keperawatan memuaskan. **11 Hal ini disebabkan karena** kerasteristik, harapan, dan tuntutan pasien berbedabeda. Dimana pada penelitian ini responden memiliki karakteristik yang berbeda seperti : pendidikan, jenis kelamin, kelas rawat sehingga cenderung memiliki tingkat kepuasan yang berbedabeda terhadap pelayanan keperawatan. Responden yang berpendidikan rendah cenderung memiliki tingkat kepuasan di bawah rata-rata karena mereka memiliki tuntutan terhadap pelayanan keperawatan yang terlalu tinggi sehingga mereka merasa tidak puas meskipun sikap pelayanan keperawatan baik begitu pula dengan kelas rawat. Menurut penilain perawat pasien **5 berjenis kelamin perempuan lebih** cerewet dari pada laki-laki yang cenderung menerima pelayanan yang diberikan tanpa komentar apapun. Berdasarkan teori yang telah dikemukakan di atas dan **3 hasil penelitian ini,** maka peneliti berpendapat bahwa **dalam memberikan pelayanan** keperawatan, penampilan yang baik harus dimiliki oleh seorang perawat. Karena dengan penampilan yang baik dari seorang perawat akan turut mengambil andil dalam pelayanan keperawatan **1 terhadap kepuasan pasien.** Penampilan **4 perawat yang baik dan ramah dapat menimbulkan rasa simpati pasien terhadap perawat** sehingga pasien akan merasa puas. 4. Pengaruh perhatian pelayanan perawat **1 terhadap kepuasan pasien** Dari hasil analisis **dengan uji** ChiSquare, Pearson Chi-Square diperoleh nilai $p=0.004$ ($p < 0.005$) maka H_a diterima. Hal ini **berarti bahwa ada pengaruh** perhatian pelayanan keperawatan **terhadap kepuasan pasien..** Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian sebelumnya, seperti penelitian **yang dilakukan oleh** Sawan (2011), yang meneliti tentang analisis **tingkat kepuasan pasien** pada pelayanan perawat **di ruang rawat inap** interna dan bedah RSUD Rantepao, **hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh** antara sikap pelayanan perawat **dengan kepuasan pasien.** Dari hasil penelitian ini juga didapatkan data bahwa dari 35 responden diantaranya merasa kurang puas walaupun perhatian pelayanan keperawatan baik. **11 Hal ini disebabkan karena** kerasteristik, harapan, dan tuntutan pasien berbedabeda. Dimana pada penelitian ini responden memiliki karakteristik yang berbeda seperti : pendidikan, jenis kelamin, kelas rawat sehingga cenderung memiliki tingkat

kepuasan yang berbedabeda terhadap pelayanan keperawatan. Responden yang berpendidikan rendah cenderung memiliki tingkat kepuasan di bawah rata-rata karena mereka memiliki tuntutan terhadap pelayanan keperawatan yang terlalu tinggi sehingga mereka merasa tidak puas meskipun sikap pelayanan keperawatan baik begitu pula dengan kelas rawat. ⁵ Hal ini sesuai dengan pendapat Notoatmojo (1998 dalam Kurniasih, 2002) bahwa tingkat pendidikan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan pasien terhadap pelayanan keperawatan. Sedangkan dari segi karakteristik responden berdasarkan jenis kelas rawat, didapatkan responden ¹¹ yang berada di kelas rawat bangsal cenderung merasakan tdk puas dibandingkan dengan kelas rawat 1. ⁵ Hasil penelitian ini didukung oleh teori Lusa (2007) yang mengatakan bahwa rumah sakit dianggap baik apabila dalam memberikan pelayanan lebih memperhatikan kebutuhan pasien maupun orang lain yang berkunjung ke rumah sakit. ¹⁶ Kepuasan muncul dari kesan pertama pasien masuk rumah sakit terhadap pelayanan perawat yang diberikan. ¹² Perhatian yang diberikan perawat, terutama ketika pasien sendiri dan merasa menjadi beban bagi orang lain, adalah sangat berguna untuk mempercepat proses penyembuhan. ⁴ Penyakit yang diderita oleh pasien terjadi bukan hanya kelemahan fisiknya, tetapi dapat juga terjadi karena adanya gangguan pada kejiwaannya. Sehingga dengan sembuhnya kejiwaan maka dapat mempengaruhi fisiknya. Berdasarkan teori yang telah dikemukakan di atas dan ¹ hasil penelitian ini, maka peneliti berpendapat bahwa perhatian pelayanan perawat sangat menentukan proses penyembuhan dan kepuasan pasien karena perhatian yang baik dari seorang perawat akan menjadi terapi alamiah bagi pasien dan puas tidaknya pasien sangat besar ditentukan oleh pelayanan perawat karena pelayanan perawat merupakan ujung

Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosis Volume 6 Nomor 5 Tahun 2015 • ISSN :

2302-1721 625 tombak pelayanan kesehatan ¹⁵ di rumah sakit yang memberikan pelayanan kepada pasien selama 24 jam secara terusmenerus. 5. Pengaruh tindakan pelayanan perawat ¹ terhadap kepuasan pasien Dari hasil analisis dengan uji ChiSquare, Fisher's Exact Test di peroleh nilai $p=0,347$ ($p > 0.005$) maka H_a ditolak ini berarti tidak ada

pengaruh antara tindakan pelayanan perawat terhadap kepuasan pasien. Dari hasil penelitian yang dilakukan pada pasien rawat inap di ruang perawatan interna RSUD Lakipadada didapatkan bahwa dari 35 responden, terlihat bahwa pengaruh tindakan pelayanan perawat tidak puas terhadap kepuasan pasien yang 3 menyatakan tidak puas sebanyak 4 orang (11.4%) dan yang puas 1 orang (2.9%), sedangkan pengaruh kemampuan pelayanan perawat yang menyatakan puas terhadap kepuasan pasien yang menyatakan tidak puas sebanyak 15 orang (42.9%) dan yang puas 15 orang (42.9%). Menurut Oliver (1998), dalam Supranto (2001), mengidentifikasi kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. 10 Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila dibawah harapan, maka pelanggan akan sangat kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, maka pelanggan akan sangat puas. 13 Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas. Berdasarkan teori yang telah dikemukakan di atas dan 1 hasil penelitian ini, maka peneliti berpendapat bahwa perhatian pelayanan perawat sangat menentukan proses penyembuhan dan kepuasan kepuasan pasien karena tindakan yang baik dari seorang perawat akan menjadi terapi alamiah bagi pasien dan puas tidaknya pasien sangat besar ditentukan oleh pelayanan perawat karena pelayanan 7 perawat merupakan ujung tombak pelayanan kesehatan di rumah sakit. 6. Pengaruh T.jawab pelayanan perawat 1 terhadap kepuasan pasien Dari hasil analisis dengan uji ChiSquare, Fisher's Exact Test di peroleh nilai $p=1.000$ ($p > 0.005$) maka H_0 ditolak ini berarti tidak ada pengaruh antara tanggung jawab pelayanan perawat 2 terhadap kepuasan pasien. Tanggung jawab adalah suatu sikap keberpihakan kepada pasien sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pasien. Perawat merupakan salah satu profesi yang berhubungan dan berinteraksi langsung dengan pasien, baik itu klien sebagai individu, keluarga maupun masyarakat, oleh karena itu dalam memberikan asuhan keperawatannya perawat dituntut untuk memahami dan berperilaku sesuai dengan etika keperawatan. Agar seorang perawat dapat bertanggung jawab dan bertanggung gugat maka perawat harus memegang teguh

nilai-nilai yang mendasari praktik keperawatan itu sendiri, yaitu : perawat membantu pasien untuk mencapai tingkat kesehatan optimum, perawat membantu meningkatkan autonomi pasien mengekspresikan kebutuhannya, perawat mendukung martabat kemanusiaan dan berperilaku sebagai advokat bagi pasien, perawat menjaga kerahasiaan pasien, berorientasi pada akuntabilitas perawat, dan perawat bekerja dalam lingkungan yang kompeten, etik, dan aman (CAN,2001). Berdasarkan hasil penelitian yang dikemukakan di atas, maka

peneliti berpendapat bahwa agar seorang perawat dapat bertanggung jawab dan bertanggung gugat maka perawat harus memegang nilai-nilai yang mendasari praktek keperawatan itu sendiri, yaitu : perawat membantu pasien untuk mencapai tingkat kesehatan optimum, perawat membantu meningkatkan autonomi pasien mengekspresikan kebutuhannya, perawat mendukung martabat kemanusiaan dan berperilaku sebagai advokat bagi pasien, perawat menjaga kerahasiaan pasien, berorientasi pada akuntabilitas perawat, dan perawat bekerja dalam lingkungan yang kompeten, etik, dan aman.

KESIMPULAN 1. Ada pengaruh kemampuan pelayanan perawat terhadap kepuasan pasien rawat inap (interna) RSUD Lakipadada. 2. Ada pengaruh sikap pelayanan perawat terhadap kepuasan pasien rawat inap (interna) di RSUD Lakipadada. 3. Ada pengaruh penampilan pelayanan perawat terhadap kepuasan pasien rawat inap (interna) di RSUD Lakipadada. 4. Ada pengaruh perhatian perawat terhadap kepuasan pasien rawat inap (interna) di RSUD Lakipadada.

Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosis Volume 6 Nomor 5 Tahun 2015 • ISSN : 2302-1721

626 5. Tidak ada pengaruh tindakan perawat terhadap kepuasan pasien rawat inap (interna) di RSUD Lakipadada. 6. Tidak ada pengaruh T.jawab perawat terhadap kepuasan pasien rawat inap (interna) di RSUD Lakipadada. SARAN 1. Diharapkan pelayanan keperawatan dapat

meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan yang diberikan kepada pasien dengan memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan perawat terhadap kepuasan rawat inap berdasarkan kaidah-kaidah dan etika keperawatan yang optimal. 2. Perlu dilakukan lagi penelitian lebih lanjut mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan perawat terhadap kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan keperawatan

sehingga diketahui faktor-faktor pelayanan perawat yang lain yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit. 3. Diharapkan rumah sakit dapat meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada pasien tidak hanya pada pelayanan keperawatan tetapi dengan cakupan yang lebih luas termasuk pelayanan gizi, administrasi, farmasi, laundry, dan lainnya sehingga diperoleh kepuasan pasien secara menyeluruh.

DAFTAR PUSTAKA

Alex, Kuncoro (2003), Penilaian Asumsi Yang Tepat Dalam Pengukuran Kepuasan Kerja, Penerbit Andi, Yogyakarta.

Dep Kes RI (2007), Standar Manajemen Pelayanan Keperawatan dan Kebidanan, Direktorat Yan Kep. Dirjen Yan. Med. Jakarta

Dawud Abu, H.R (2009), Manajemen Sumber Daya Manusia. Kinerja dan Kepuasan, Penerbit Andi, Yogyakarta.

DPP PPNI (1999): Keperawatan dan Praktek Keperawatan, Jakarta, hal. 1 – 24.

DPP PPNI (1999): Standar Praktek Keperawatan, Jakarta, hal. 1 – 15.

Kusnanto, (2001): Standar Praktek Keperawatan :Makalah Kuliah Dasar Keperawatan, Tidak Dipublikasikan, 2001.

Notoatmojo, S, (2002): Metode Penelitian Kesehatan, Rineka Cipta, Jakarta.

Nursalam & Pariani (2000): Metodologi Riset Keperawatan, PSIK FK Unair, Surabaya.

Salim, P & Salim Y, (1995): Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer, Modern English Press, Jakarta.

Sarwono, S, (1997): Sosiologi Kesehatan, Gajah Mada University Press, Yogyakarta.

Supranto, J, (1997): Pengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan, Rineka Cipta, Jakarta, hal. 233 – 234, 265 – 270.

Walgito & Bimo (1995): Pengantar Psikologi Umum, Gajah Mada University Press, Yogyakarta.

Wedho, U. M, (2000): Caring Essensial Dalam Praktek Keperawatan : Suatu Tinjauan, Makalah Simposium Keperawatan di RSUD Prof. Dr. W. Z. Johannes Kupang, Tidak Dipublikasikan, 15 Mei 2000, hal. 1 – 15.

Widiyatun, T. R, (1999): Ilmu Perilaku, CV. Sagung Seto, Jakarta, hal. 110 – 111.

Zainuddin, M, (2000): Metodologi Penelitian, Airlangga University Press, Surabaya, hal. 23 – 90.

Sources

1	https://stikesmu-sidrap.e-journal.id/JIKP/oai?metadataPrefix=oai_dc&verb=ListRecords INTERNET 10%
2	https://gloriabetsy.blogspot.com/2012/12/pelayanan-keperawatan-prima.html INTERNET 6%
3	https://kumpulan-makalah-kharim.blogspot.com/2011/12/skripsi-analisa-tingkat-kepuasan-pasien.html INTERNET 4%
4	https://www.academia.edu/11945397/ANALISIS_PERUBAHAN PELAYANAN KEPERAWATAN Setiawan_2015_ INTERNET 1%
5	https://adoc.pub/universitas-indonesia-penggunaan-intervensi-kelompok-cogniti.html INTERNET 1%
6	http://download.garuda.ristekdikti.go.id/article.php?article=1294921&val=17407&title=HUBUNGAN%20KUALITAS%20PELAYANAN%20KEPERAWATAN%20DENGAN%20TINGKAT%20KEPUASAN%20PASIEN%20RAWAT%20INAP%20DI%20PUSKESMAS%20SUNGAI%20SIRIH%20KAB%20KUANSING%20TAHUN%202017 INTERNET 1%
7	https://text-id.123dok.com/document/nq77wdq6-perilaku-caring-perawat-dan-kepuasan-pasien-rawat-inap.html INTERNET 1%
8	https://perawat18.blogspot.com/2012/12/hubungan-mutu-pelayanan-keperawatan.html INTERNET 1%
9	http://lib.unnes.ac.id/26154/1/6411412001.pdf INTERNET 1%
10	http://repository.utu.ac.id/70/1/I-V.pdf INTERNET 1%
11	https://www.researchgate.net/publication/353634141_Komparasi_Algoritma_Klasifikasi_untuk_Orientasi_Minat_Mahasiswa_dalam_Penuntasan_Studi INTERNET 1%
12	https://www.academia.edu/11858212/STANDAR_MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN Setiawan_2015_ INTERNET 1%
13	https://ibnuhasanhasibuan.wordpress.com/pengertian-kepuasan-konsumen/ INTERNET 1%
14	https://www.researchgate.net/publication/337480024_PENGARUH_RASIO_KEMANDIRIAN_RASIO_EFEKTIVITAS_DAN_RASIO_EFISIENSI_TERHADAP_RASIO_PERTUMBUHAN APBD KABUPATEN KARAWANG TAHUN ANGGARAN_2009-2014 INTERNET

<1%

15

<http://elsye.staff.умы.ac.id/identifikasi-inciden-keselamatan-pasien-dan-sistem-pelaporan/>

INTERNET

<1%

16

<https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/ners/article/download/499/426>

INTERNET

<1%

17

<http://pasca.unhas.ac.id/jurnal/files/418ef3c5a30c8713e8eb916d77829c11.pdf>

INTERNET

<1%

18

<https://www.scribd.com/document/395400280/Asuhan-Keperawatan-Pada-Gangguan-rasa-aman-nyaman>

INTERNET

<1%
