

Hubungan Sikap Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Wilayah Sidoarjo

Fauziah Fitri Hernanto¹, Elfa Lailatul Izza¹

¹Fakultas Ilmu Kesehatan ,Universitas Merdeka Surabaya

Email: zii.uchi@gmail.com, elfalailatul@gmail.com

ABSTRACT

Health is the most value asset for life, therefore customer satisfaction is very important to be concerned. Customer satisfaction is a condition in which desire, expect and complaint were met, while the service is an action that met the other needs. The purpose of this research is to analyze the correlation nurse's attitude and patient's satisfaction. Research method is using analytic descriptive with cross-sectional approach. Population is hospitality stay patients and nurses at Public Health Service. Population size is 30 patients and 10 nurses. And taking-sample technique is using Non-probability sampling with Consecutive sampling approach. Data collection is using the questionnaire. The result is that 80% of the patients were less satisfaction over the service and description of unassertive of the nurse's attitude (60%) with *spearman correlation* test $\rho = .000$ meaning that there is significant correlation. The conclusion is that nurse's attitude in giving the service is able to influence of patient's satisfaction.

Keywords: Nurse's attitude, patient satisfaction level

ABSTRAK

Kesehatan merupakan aset yang sangat berharga bagi kehidupan seseorang oleh sebab itu kepuasan pelanggan sangat penting untuk di perhatikan. Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan keluhan dipenuhi, sedangkan pelayanan suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain. Penelitian ini bertujuan menganalisis hubungan sikap perawat dengan kepuasan pasien. Metode penelitian yang digunakan peneliti adalah deskriptif analitik dengan pendekatan *crosssectional*. Populasi adalah pasien rawat inap dan perawat di puskesmas wilayah Sidoarjo dengan besar populasi 30 responden pasien dan 10 responden perawat dan teknik pengambilan sampel menggunakan *Nonprobability sampling* dengan pendekatan *Consecutive sampling*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dari 30 responden pasien dan 10 responden perawat yang di teliti didapatkan pasien kurang puas akan pelayanan sebesar (80%) dan gambaran sikap perawat tidak asertif (60%) dengan uji *korelasi spearman* $p=0.000$ berarti ada hubungan yang signifikan. Dapat disimpulkan sikap perawat dalam memberikan pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan pasien

Kata kunci : Sikap perawat, tingkat kepuasan pasien

1. PENDAHULUAN

Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan dipenuhi. Faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah kebutuhan dan keinginan, pengalaman masa lalu, pengalaman teman-teman dan komunikasi melalui iklan serta pemasaran (Adiputra, Soewarno, & Wiyono, 2000).

Pelayanan adalah Suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen/tamu/klien). Yang tingkat pemuasnya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun dilayani menurut (Sugiarto E,2002) Suatu pelayanan di nilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Hal ini terutama sangat penting bagi pelayanan public.

Pelayanan keperawatan adalah bentuk pelayanan profesional berupa pemenuhan kebutuhan dasar yang diberikan kepada individu baik sehat maupun sakit yang mengalami gangguan fisik,psikis dan sosial agar dapat mencapai derajat kesehatan yang optimal (Nursalam, 2011).

Dalam mengevaluasi jasa pelayanan yang kepada pelanggan umumnya menggunakan atribut atau faktor berikut (Nursalam, 2011) bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*Reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Perilaku perawat terdiri dari dua unsur yakni verbal dan non verbal Menurut Cooley dan Hollandsvorth di kutip dari La Monika (2000), unsur verbal meliputi menyatakan tidak atau menyatakan sikap, meminta bantuan atau menyatakan sikap, meminta bantuan atau mempertahankan hak dan mengungkapkan perasaan. Sedangkan unsur non verbal mencakup kekerasan suara/volume suara, kelancaran mengatakan kata-kata, kontak mata, ungkapan wajah, ungkapan tubuh dan jarak pada saat berinteraksi.

Dilihat dari dua sudut pandang, perilaku ini sangat di perlukan perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan pertama adalah menunjukkan komunikasi yang terbuka, dewasa dan langsung memungkinkan orang lain untuk melihat dan mengetahui perasaan seorang serta meningkatkan harga diri hal ini untuk menciptakan hubungan antar pribadi yang efektif (La Monika 2000). Dalam perilaku ini individu yang saling berinteraksi dapat mengungkapkan kebutuhan, keinginan, hasrat atau kekuatiran dan terdapat kesempatan bagi mereka untuk saling dan berespon secara tidak defenitif (Fauziah Fitri Hernanto, 2018).

2. BAHAN DAN METODE PENELITIAN

Desain penelitian yang digunakan adalah Deskriptif analitik dengan pendekatan “Cross Sectional” (Nursalam, 2008). Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien rawat inap di Puskesmas wilayah Sidoarjo selama bulan Desember tahun 2018. Sampel di tentukan oleh peneliti berdasarkan pertimbangan masalah, tujuan metode dan instrumen penelitian,sehingga peneliti memperoleh sampel yang respentatif (Sudjana, 2002).

2.1. Data Umum

Tabel 1. Karakteristik pasien menurut umur

Umur	Jumlah Pasien	Frekuensi
21 – 30 th	8	27 %
31 – 40 th	15	50 %
41 – 50 th	2	6 %
≥ 51 th	5	17 %

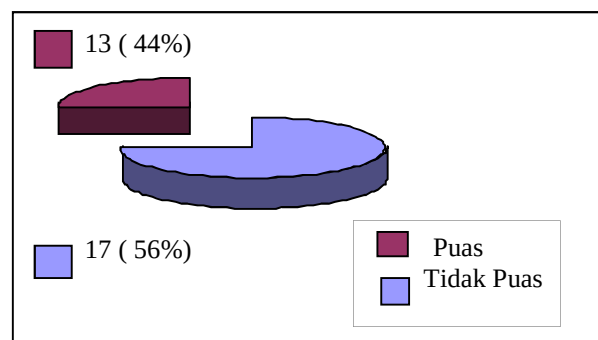
Berdasarkan Tabel 1 diketahui jumlah pasien dengan usia 31 – 40 tahun adalah jumlah pasien dengan jumlah terbanyak dibandingkan dengan sebaran usia lainnya.

Tabel 2. Karakteristik pasien menurut jenis kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Pasien	Frekuensi
Laki – laki	12	40 %
Perempuan	18	60 %

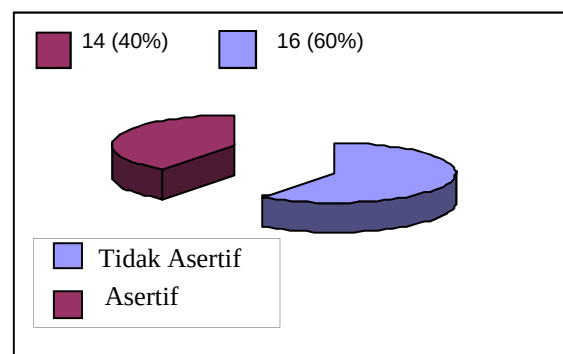
Berdasarkan Tabel 2 diketahui jumlah pasien dengan jenis kelamin perempuan adalah jumlah pasien dengan jumlah terbanyak.

2.2. Data Khusus



Gambar 1. Gambaran Kepuasan Pasien Dalam Menerima Pelayanan Keperawatan

Berdasarkan uraian di atas diketahui jumlah pasien yang merasa puas lebih sedikit dibandingkan dengan jumlah pasien yang merasa tidak puas.



Gambar 2. Gambaran Sikap Perawat

Berdasarkan uraian di atas diketahui bahwa lebih banyak responden memiliki sikap tidak asertif 16 orang (60 %).

Tabel 3. Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Sikap Perawat di Puskesmas wilayah Sidoarjo

Kepuasan Pasien Sikap Perawat	Tidak Puas		Puas		Jumlah Responden	
	n	%	n	%	n	%
Tidak Asertif	10	33,5	6	26,5	16	60
Asertif	7	23,5	7	10,5	14	40
Jumlah Responden	17	57	13	37	30	100

Dari tabel di atas dapat dilihat sebagian besar 10 orang (60%) responden dengan sikap tidak asertif dengan tingkat ke tidak kepuasan 17 orang (57%). Berdasarkan uji statistik korelasi Spearman diperoleh di peroleh $p = 0,000$ yang artinya ada hubungan yang signifikan (H_0 di tolak).

3. PEMBAHASAN

3.1. Gambaran Kepuasan Klien

Berdasarkan uraian di atas diketahui jumlah pasien yang merasa puas sejumlah 13 orang lebih sedikit dibandingkan dengan jumlah pasien yang merasa puas sejumlah 17 orang. Hal ini menunjukkan bahwa responden menilai kinerja perawat kurang baik dalam memberikan pelayanan keparawatan.

Menurut (Jacobalis, 1989)kepuasan di peroleh pasien dari pelayanan kesehatan dikaitkan dengan mutu pelayanan, mutu dalam perawatan dan cara pasien di perlakukan sebagai individu. Kepuasan pasien tidak hanya di pengaruhi oleh jasa yang dihasilkan puskesmas semata, tetapi dipengaruhi oleh sikap pemberi pelayanan, pengetahuan, keterampilan, treatment, fasilitas dan prosedur pelayanan yang diberikan oleh pihak pemberi pelayanan kepada pasien.

Pengukuran mutu menurut (Parasuraman, 1995)dapat diukur dengan membandingkanc persepsi antara pelayanan yang diharapkan (expertd service) dengan pelayanan yang diterima dan dirasakan (pervied service).

Kepuasan/ketidak puasn pasien adalah respon pasien terhadap perilaku perawat sesuai dengan harapan pasien sedangkn ketidak puasn pasien timbul bila hasil yang diperoleh pelayanan kesehatan tidak memenuhi harapan, ketidak puasn masyarakat terhadap harapan mendapat pelayanan yang baik

dari perawat tidak sesuai dengan kenyataan yang diharapkan oleh pasien, oleh karena itu pelayanan keperawatan harus sesuai dengan paradigma keperawatan untuk mencapai pelayanan prima. Dampak dari ketidakpuasan pasien menyebabkan pasien yang datang ke puskesmas menurun.

3.2. Gambaran Sikap Perawat

Berdasarkan uraian di atas diketahui bahwa lebih banyak responden memiliki sikap tidak asertif 16 orang (60 %). Kondisi ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden mempunyai sikap yang negatif dalam memberikan asuhan keperawatan pelayanan. Pendidikan berarti bimbingan yang diberikan oleh seseorang terhadap perkembangan orang lain menuju ke arah suatu cita-cita tertentu (Suwarno, 2008). Pendidikan juga dapat diartikan sebagai suatu proses bantuan yang diberikan oleh orang dewasa kepada anak yang belum dewasa untuk mencapai kedewasaan (Fauziah F Hernanto, 2018). Proses dan kegiatan pendidikan mencakup seluruh proses kehidupan dan segala bentuk interaksi individu dengan lingkungannya baik secara formal maupun informal. Inti dalam kegiatan pendidikan adalah proses belajar mengajar dengan hasil yang diharapkan adalah seperangkat perubahan perilaku. Seseorang dengan pendidikan tinggi akan berbeda sikapnya dengan orang yang berpendidikan lebih rendah. Semakin tinggi pendidikan seseorang semakin baik sikapnya (2009, 2015).

Oleh sebab itu perawat dalam memberikan pelayanan dituntut untuk berperilaku asertif, sikap asertif adalah suatu kemampuan dengan secara menyakinkan dan nyaman mengekspresikan pikiran dan perasaan diri dengan tetap menghargai hak orang lain. Pendidikan dapat mempengaruhi sikap seseorang dalam memberikan pelayanan kesehatan maka makin tinggi pendidikan seorang pelayanan yang diberikan akan semakin baik. Oleh sebab itu peningkatan mutu pendidikan perawat di Puskesmas.

3.3. Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Sikap Perawat di Puskesmas wilayah Sidoarjo

Dari hasil yang didapatkan adalah responden yang merasa tidak puas dan tidak asertif sebanyak 10 responden, sedangkan responden tidak puas dan asertif sebanyak 7 responden. Responden puas dengan tidak asertif sebanyak 6 responden dan responden puas dengan asertif sebanyak 7 responden.

Aspek – aspek penilaian kepuasan pasien dalam penelitian ini diambil dari (Nursalam, 2014) yang meliputi : bukti langsung (tangible) , Keandalan (reliability), Daya tanggap (responsiveness), Jaminan (assurance), Empati Dengan demikian aspek-aspek ini yang menjadi alat ukur kepuasan pasien dalam menggunakan jasa pelayanan kesehatan. Pegawai akan merasa puas dalam bekerja apabila aspek-aspek pekerjaan dan aspek-aspek dirinya menyokong dan sebaliknya jika

aspek–aspek tersebut tidak menyokong pegawai akan merasa tidak puas (Mangkunegara, 2006) Hal ini juga dapat terjadi pada diri perawat dalam memberi pelayanan kepada pasien.

Pendapat ini juga didukung oleh teori kebutuhan yang mengatakan apabila pegawai kebutuhan tidak terpenuhi maka pegawai tersebut akan menunjukkan perilaku kecewa. Sebaliknya jika kebutuhan terpenuhi maka pegawai tersebut akan memperlihatkan perilaku gembira sebagai manifestasi dari rasa puasnya (Mangkunegara, 2006).

Dari urian diatas dapat dikatakan bahwa terdapat hubungan kepuasan kerja dengan sikap asertif perawat di puskesmas.. Hal ini menunjukkan bahwa aspek–aspek yang menyokong pekerjaan atau menjadi kebutuhan perawat dapat dikatakan sudah terpenuhi meskipun tidak sepenuhnya Dengan terpenuhnya kebutuhan mereka jelaslah bahwa perawat dalam memberikan pelayanan pada pasien akan memiliki sikap yang mendukung (sikap asertif).

4. KESIMPULAN

Berdasarkan data diatas dapat diambil kesimpulan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas kesehatan adalah sebesar 17 pasien dengan pembagian 10 pasien tidak puas dan tidak asertif dan 7 pasien tidak puas dan asertif. Sedangkan pasien yang merasa puas dengan pelayanan petugas kesehatan sebesar 13 orang dengan pembagian 6 responden puas dengan tidak asertif dan 7 responden puas dengan asertif. Berdasarkan uji statistik korelasi Spearman diperoleh di peroleh $p = 0,000$ yang artinya ada hubungan yang signifikan (H_0 di tolak), yang artinya adalah ada hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien dengan pelayanan petugas kesehatan. Semakin baik pelayanan dari petugas kesehatan maka akan semakin meningkat pula tingkat kepuasan pasien begitu juga sebaliknya.

DAFTAR PUSTAKA

- 2009, K. (2015). Dukungan Suami Pada Ibu Hamil Dalam Menghadapi Masa Persalinan Di Desa Joho Kabupaten Sukoharjo. *Maternity : Jurnal Kebidanan Dan Ilmu Kesehatan*, 2(ISSN : 2407-2656), 53–58.
- Adiputra, I. G. N. T., Soewarno, N., & Wiyono, D. (2000). Konfigurasi Spasial Desa Adat Pengotan - Bali. *Media Teknik*, XXII(2), 3–13.
- Hernanto, F. F. (2018). Hubungan Dukungan Suami Dengan Keikutsertaan Kb Jangka Panjang Di BPM Retno Edi S, Amd. Keb Sidoarjo. *NERSMID: Jurnal Keperawatan*

Dan Kebidanan, 1(1), 9–16.

Hernanto, F. F. (2018). Pola Hubungan Makan Dengan Pencegahan Gastritis dari SMK Antartika 2 Sidoarjo. *NERSMID: Jurnal Keperawatan Dan Kebidanan, 1(2)*, 148–155.

Jacobalis, S. (1989). Basic issues related to quantity and quality of health care, and quality assurance in Indonesia. *Australian Clinical Review, 9(3–4)*, 149–154.

Mangkunegara. (2006). PENGARUH INSENTIF JASA PELAYANAN DAN BEBAN KERJA MELALUI KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP KINERJA PERAWAT PADA RSU CUT MEUTIA KABUPATEN ACEH UTARA. *JURNAL MANAJEMEN INDONESIA (J-MIND), 1*, 15.

Nursalam. (2008). *Konsep Dan Teori Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Salemba Medika. https://doi.org/10.1007/0-387-36274-6_24

Nursalam. (2011). MANAJEMEN KEPERAWATAN Aplikasi dalam Praktik Nursalam. (2011). MANAJEMEN KEPERAWATAN Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional Edisi 3. Salemba Medika. <https://doi.org/10.1001/archinte.165.22.2659>Keperawatan Profesional Edisi 3. *Salemba Medika*. <https://doi.org/10.1001/archinte.165.22.2659>

Nursalam. (2014). MANAJEMEN KEPERAWATAN Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional. *Salemba Medika, 1–359*. <https://doi.org/10.1001/archinte.165.22.2659>

Parasuraman, A. (1995). Measuring and monitoring service quality. In *understanding services management* (pp. 143–177).

Sudjana, N. (2002). *Dasar-dasar proses mengajar*. Bandung: Sinar Baru Algensindo.

Suwarno. (2008). In comparison between corona discharge in air and streamer discharge in silicone oil. In *2008 International Conference on High Voltage Engineering and Application, ICHVE 2008* (pp. 553–556). <https://doi.org/10.1109/ICHVE.2008.4773995>