Jurnal Kesehatan Perintis (Perintis's Health Journal)
Volume 6 Nomor 1 Tahun 2019

P-ISSN : 2355-9853
E-ISSN : 2622-4135

ANALISIS MUTU PELAYANAN PERAWAT TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP KELAS III DI RUMAH SAKIT ADVENT MEDAN

Joyce Silalahi[1*], Arifah Devi Fitriani[2], Megawati[3]
Fakultas Kesehatan Masyarakat, Institut Kesehatan Helvetia Medan
Email : silalahijoyce@gmail.com

Submission: 17-06-2019, Reviewed: 22-06-2018, Accepted: 26-06-2019

ABSTRACT

Nurse services are the most services obtained by inpatients at the hospital and important in providing patient satisfaction. The satisfaction survey for inpatients in 2017 for the period of February to April shows the lowest satisfaction rates for Class III inpatients on nurse services was 71% in April. The purpose of this study was to determine the relationship between the qualities of nurse services to the satisfaction of class III inpatients at Advent Hospital Medan. The design of this study is a quantitative analytical survey with a cross sectional approach. The population of this study was class III inpatients with an average number of 168 people each month. This research used accidental sampling technique as many as 118 people. The results of the chi-square analysis showed that the variable completeness and accuracy of information provided by nurses (p value 0,000), skilled and professional nurse variables (p value 0.019), patient variables were comfortable (p value 0,000) and patient variables avoided danger (p value 0,000) has a relationship to satisfaction. While the variable decrease in patient anxiety (p value 0.066) and friendly and empathetic nurses (p value 0.085) did not have a relationship to tsatisfaction. The results of multivariate analysis showed that the patient variables avoided danger (p = 0.009; Exp (B) 76,851) and the patient felt comfortable (p = 0.035; Exp (B) 15.308) significantly affected satisfaction. The conclusion of this study shows that efforts are needed to emphasize the implementation of patient safety while monitoring and evaluating, its implementation and to improve the ability of nurses to perform pain management

Keywords : Nurse Service Quality, Satisfaction of Inpatients

ABSTRAK

Pelayanan perawat merupakan pelayanan terbanyak yang diperoleh pasien rawat inap dirumah sakit, sehingga menjadi ujung tombak pelayanan dan berperan dalam memberikan kepuasan pasien. Survey kepuasan pasien rawat inap tahun 2017 periode bulan Februari sampai April menunjukkan angka kepuasan pasien rawat inap kelas III terendah pada bulan April sebesar 71%. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan perawat terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III di Rumah Sakit Advent Medan . Metode penelitian ini adalah penelitian kuantitatif survei analitik dengan pendekatan *cross sectional* . Populasi penelitian adalah pasien rawat inap kelas III di Rumah Sakit Advent Medan dengan jumlah rata –rata 168 orang setiap bulan , menggunakan teknik *accidental sampling* sebanyak 118 orang. Hasil analisis *chi square* menunjukkan bahwa variabel kelengkapan dan ketepatan informasi yang diberikan perawat (*p value* 0,000), variabel perawat terampil dan professional (*p value* 0,019) ,variabel pasien merasa nyaman (*p value* 0,000) dan variabel pasien terhindar dari bahaya (*p value* 0,000) memiliki hubungan terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III RS Advent Medan. Sedangkan variabel penurunan kecemasan pasien (*p value* 0,066) dan perawat ramah dan empati (*p value* 0,085) tidak memiliki hubungan terhadap kepuasan pasien. Hasil analisis multivariat menunjukkan variabel pasien terhindar dari bahaya (p=0.009; Exp(B) 76.851) dan pasien merasa nyaman (p=0.035; Exp(B) 15.308) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III Rumah Sakit Advent Medan. Kesimpulan bahwa diperlukan upaya untuk menekankan pelaksanaan keselamatan pasien sembari dilakukan monitoring dan evaluasi pelaksanaannya dan diperlukan upaya untuk meningkatkan kemampuan perawat dalam melakukan manajemen nyeri.

Kata Kunci : Mutu Pelayanan, Kepuasan Pasien

P-ISSN : 2355-9853
E-ISSN : 2622-4135

PENDAHULUAN

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat . (Kementrian Kesehatan RI, 2014) Setiap rumah sakit mempunyai kewajiban untuk memberikan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, anti diskriminasi, dan efektif dengan mengutamakan kepentingan Pasien sesuai dengan standar pelayanan Rumah Sakit.(Kementrian Kesehatan RI, 2018)

Mutu pelayanan rumah sakit dapat ditelaah dari tiga hal yaitu: 1. Input (struktur, sarana fisik, peralatan, dana, tenaga kesehatan dan non kesehatan, serta pasien), 2. Proses (manajemen rumah sakit, teknis maupun pelayanan keperawatan yang kesemuanya tercermin pada tindakan medis dan nonmedis kepada pasien), 3. *Output/Outcome* (kesembuhan pasien , kepuasan pasien).(Nursalam, 2016) Mutu pelayanan kesehatan bagi pasien tidak lepas dari rasa puas terhadap pelayanan kesehatan yang diterima, dimana mutu yang baik dikaitkan dengan kesembuhan dari penyakit, peningkatan derajat kesehatan atau kesegaran, kecepatan pelayanan, lingkungan perawatan yang menyenangkan, keramahan petugas, kemudahan prosedur, kelengkapan alat, obat-obatan dan biaya yang terjangkau. (Manengkei, 2016) Perawat merupakan sumber daya manusia kesehatan yang terbanyak di rumah sakit yaitu sekitar 40 % dan Data Informasi Profil Kesehatan tahun 2016 menunjukkan di Provinsi Sumatera Utara jumlah tenaga perawat mencapai 49% dari jumlah total tenaga medis dan paramedis di rumah sakit .(Kementerian Kesehatan RI, 2017) Selain itu perawat merupakan tenaga kesehatan dengan waktu pelayanan yang berkesinambungan selama 24 jam dalam merawat pasien . Sehingga dapat dikatakan pelayanan perawat merupakan ujung tombak pelayanan kesehatan di Rumah Sakit dan sangat berperan dalam memberikan kepuasan pasien.(Kementerian Kesehatan RI, 2008)

Untuk mengarahkan rumah sakit agar dapat menjaga kualitas mutu pelayanannya maka pemerintah telah menyusun standar pelayanan dan indikator pelayanan rumah sakit. Indikator rumah sakit adalah seperangkat alat ukur mutu pada output suatu pelayanan.(Kementrian Kesehatan RI, 2009) Mutu pelayanan keperawatan sebagai indikator Menurut Azwar , rumah sakit dalam situasi dimana harus mengutamakan pihak yang dilayani *(client oriented)*, karena pasien adalah client yang terbanyak, maka banyak sekali manfaat yang dapat diperoleh suatu rumah sakit bila mengutamakan kepuasan pasien.(Tambunan, 2016)

Untuk menilai *output* mutu pelayanan keperawatan klinik salah satunya adalah kepuasan pasien, dan kriteria yang digunakan untuk menilai kepuasan pasien adalah sebagai berikut : kelengkapan dan ketepatan informasi, perawat terampil profesional, pasien merasa nyaman, terhindar dari bahaya dan perawat ramah dan empati (Kementerian Kesehatan RI, 2008)

Terdapat penelitian tentang mutu layanan keperawatan dan kepuasan pasien seperti yang pernah dilakukan oleh Risdayani Limbong tahun 2014 dengan judul pengaruh mutu pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III di RSUD Deli Serdang dan variable *tangibility* (penampilan fisik) lebih dominan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.(Limbong, 2014)

Penelitian tentang hubungan antara mutu jasa pelayanan dengan kepuasan pasien di Rawat Inap RSU GMIM Pancaran Kasih Manado Tahun 2016 dilakukan oleh Billy Manengkei dengan hasil terdapat hubungan antara kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati dengan kepuasan pasien rawat jalan di ruang rawat inap RS Pancaran Kasih.(Manengkei, 2016)

Penelitian tentang pengaruh pengetahuan, sikap dan ketrampilan perawat terhadap kepuasan pasien rawat inap tahun 2017 yang dilakukan oleh Elim L.,Hasmin T., Ikhsan K. Hasil penelitian berdasarkan uji parsial membuktikan bahwa variabel pengetahuan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien Rawat Inap di RS Labuang Baji Makassar nilai signifikansi = 0,003, Sikap memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien Rawat Inap Di RS Labuang Baji Makassar dengan nilai signifikansi = 0,000, keterampilan memiliki pengaruh terhadap kepuasan Pasien Rawat Inap Di RS Labuang Baji Makassar dengan nilai signifikansi = 0,002. Berdasarkan uji simultan diketahui sikap memiliki pengaruh yang paling tinggi dengan signifikansi

P-ISSN : 2355-9853
E-ISSN : 2622-4135

0,000.(Layuk, Tamsah and Kadir, 2017) Penelitian mengenai Hubungan Kepuasan dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pangkep oleh E. Sitayani, Jelvi; Hamzah, Asiah; Yusran Amir, Muhammad tahun 2014. Berdasarkan analisis hubungan dengan uj chi-square (p<0,05) menunjukkan ada hubungan antara kenyamanan p=0,000, pelayanan petugas (p=0,000), prosedur pelayanan (p=0,000) dan kepuasan secara keseluruhan (p=0,000), terhadap loyalitas pasien di unit rawat inap RSUD Kab.Pangkeb.(Sitayani, Hamzah and Amir, 2014) Penelitian tentang evaluasi pelaksanaan sasaran keselamatan pasien (SKP) pada Instalasi Rawat Inap di RSUD DR.Moewardi Surakarta oleh Albila Husna Prajani tahun 2015%. Hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara pengetahuan dan pelaksanaan sasaran keselamatan pasien (p=0,002), selain itu juga ada hubungan yang signifikan antara pelaksanaan sasaran keselamatan pasien dengan kepuasan pasien (p=0,024).(Prajani, 2015)

Penelitian tentang analisis kepuasan pasien pada instalasi rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Lanto Dg. Pasewang Kabupaten Jeneponto dilakukan oleh Muh. Wiranto. R, Nurhayani, Indar tahun 2013 Hasil penelitian diperoleh bahwa hubungan antarmanusia (p=0,001), kenyamanan (p=0,001), ketepatan waktu (p=0,014) dan informasi (p=0,001) semuanya memiliki hubungan dengan kepuasan pasien. .(Wiranto, Nurhayani and Indar, 2013)

Survey kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Advent Medan tahun 2017 periode bulan Februari sampai bulan April menunjukkan angka kepuasan pasien rawat inap kelas III terhadap pelayanan perawat paling rendah jika dibandingkan dengan kepuasan pasien rawat inap kelas II,I dan VIP dengan nilai kepuasan terendah pada bulan April sebesar 71%.

Pernyataan keluhan pasien ataupun pendamping pasien terhadap pelayanan yang diterima antara lain perawat agar lebih cepat dalam menangani keluhan, perawat segera memberikan bantuan kepada pasien dan memberikan informasi lebih jelas dan ramah.

Manajemen Rumah Sakit Advent Medan menanggapi hal ini sebagai hal yang perlu diwaspadai karena perawatan kelas III mengambil 30 % dari keseluruhan jumlah tempat tidur sehingga ketidakpuasan pasien kelas III dapat menjadi iklan negatif bagi orang lain dan apabila berlanjut akan menyebabkan pasien mencari rumah sakit lain sehingga berpotensi menurunkan kunjungan pasien ke Rumah Sakit Advent Medan .

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh mutu pelayanan perawat terhadap kepuasan pasien rawat inap Kelas III RS Advent Medan.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif survei analitik dengan pendekatan *cross sectional* . Penelitian dilakukan di Ruang Instalasi Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Advent Medan Jl. Gatot Subroto KM. 4, Kecamatan Medan Petisah, Kelurahan Sei Sikambing D, Medan , Sumatera Utara. Penelitian ini dilaksanakan mulai bulan Januari 2018 sampai Oktober 2018. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap kelas III di Rumah Sakit Advent Medan, dengan rata –rata kunjungan perbulan pasien rawat inap kelas III yaitu sebanyak 168 orang . Jumlah sampel dihitung menurut aturan rumus Slovin sebanyak 118 orang, sampel diambil dengan menggunakan teknik *accidental sampling* .

Penelitian ini menggunakan Instrument penelitian berupa kuesioner untuk mengumpulkan data yang diperlukan dan kemudian dilakukan uji validitas dan reliabilitas untuk menguji keabsahan dari kuesioner. Data yang dikumpulkan kemudian diolah dan dianalisis. Metode analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini meliputi analisis univariat, bivariat dan multivariat .

HASIL DAN PEMBAHASAN

Responden pada survey ini sebanyak 118 orang dengan responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 59,3% dan laki-laki sebanyak 40,7% . (Tabel 1)

Tabel 1. Distibusi Responden Menurut jenis kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi (f)	%
Perempuan	70	59.3

P-ISSN : 2355-9853
E-ISSN : 2622-4135

Laki-laki	48	40.7
Total	118	100.

Distribusi responden menurut umur didominsai oleh kelompok umur 31-50 tahun yakni sebanyak 62 orang (52,5%) berikutnya oleh kelompok umur 51-73 tahun sebanyak 33 orang (28%) dan yang paling sedikit pada kelompok umur 18-30 tahun yaitu sebanyak 23 orang (19,5%) (Tabel 2).

Tabel 2. Distribusi Responden berdasarkan Umur

Umur	Frekuensi (f)	%
18-30 tahun	23	19.5
31-50 tahun	62	52.5
51-73 tahun	33	28.0
Total	118	100.0

Analisis bivariat dengan menggunakan *chi square* untuk menganalisa hubungan antara variabel bebas yaitu kelengkapan dan ketepatan informasi perawat, penurunan kecemasan pasien oleh perawat , perawat terampil professional, pelaynana perawat agar pasien merasa nyaman, pelayanan perawat agar pasien terhindar dari bahaya, perawat ramah dan empati dengan variabel terikat yaitu kepuasan pasien rawat inap kelas III Rumah Sakit Advent Medan

Hasil uji statistik untuk variabel kelengkapan dan ketepatan informasi perawat diperoleh nilai *p (sig)* = 0,000 lebih kecil dari 0,05 ; maka hipotesis ditolak (H_0 diterima dan H_a ditolak), untuk variabel penurunan kecemasan pasien oleh perawat diperoleh nilai *p (sig)* = 0,066 lebih besar dari 0,05 ; maka hipotesis ditolak (H_0 diterima dan H_a ditolak) , untuk variabel perawat terampil professional diperoleh nilai *p (sig)* = 0,019 lebih kecil dari 0,05 ; maka hipotesis diterima (H_0 ditolak dan H_a diterima) , untuk variabel pasien merasa nyaman diperoleh nilai *p (sig)* = 0,000 lebih kecil dari 0,05 ; maka hipotesis diterima (H_0 ditolak dan H_a diterima) , untuk variabel pasien terhindar dari bahaya diperoleh nilai *p (sig)* = 0,000 lebih kecil dari 0,05 ; maka hipotesis diterima (H_0 ditolak dan H_a diterima), untuk vairabel perawat ramah dan empati diperoleh nilai *p (sig)* = 0,085 lebih besar dari 0,05 ; maka hipotesis ditolak (H_0 diterima dan H_a ditolak), hasil analisis dapat dilihat di tabel 3.

Tabel 3. Tabulasi Silang hubungan variable mutu pelayanan perawat terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III di Rumah Sakit Advent Medan.

Mutu Pelayanan Perawat	*p (sig)*
Kelengkapan dan Ketepatan Informasi Perawat	0,000
Penurunan Kecemasan Pasien oleh perawat	0,066
Perawat Terampil Profesional	0,019
Pelayanan Perawat agar Pasien Merasa Nyaman	0,000
Pelayanan Perawat agar Pasien Terhindar dari Bahaya	0,000
Perawat Ramah dan Empati	0,085

Analisis multivariat dengan regresi logistik metode enter yaitu analisis dengan cara memasukkan semua variabel bebas kedalam model secara bersamaan untuk menentukan variabel bebas yang paling berpengaruh dan menentukan nilai Exp(B) atau yang dikenal dengan Odd Ratio (Probability). Analisis multivariat dilakukan sebagai tindak lanjut dari analisis uji bivariat dengan mengikutsertakan variabel yang mempunyai nilai *p value* <0 yaitu variabel kelengkapan dan ketepatan informasi yang disampaikan perawat, variabel perawat terampil professional , variabel pelayanan perawat agar pasien merasa nyaman dan variabel pelayanan perawat agar pasien terhindar dari bahaya.

P-ISSN : 2355-9853
E-ISSN : 2622-4135

Nilai *p value* variabel pelayanan perawat agar pasien merasa nyaman sebesar 0,035 < 0,05 sehingga menolak H0 yang berarti variabel pelayanan perawat agar pasien merasa nyaman berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap Kelas III di Rumah Sakit Advent Medan.
Besarnya pengaruh ditunjukkan dengan nilai Exp (B) atau disebut juga Odds Ratio (OR) sebesar 15,308 .

Nilai *p value* variabel pelayanan perawat agar pasien terhindar dari bahaya sebesar 0,009 < 0,05 sehingga menolak H0 yang berarti variabel pelayanan perawat agar pasien terhindar dari bahaya memberikan pengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap Kelas III di Rumah Sakit Advent Medan

Besarnya pengaruh ditunjukkan dengan nilai Exp(B) atau yang disebut juga Odds Ratio (OR) sebesar 76,851, maka pasien yang merasa terhindar dari bahaya akan meningkatkan kepuasan pasien sebanyak 76,851 kali lipat. Hasil pendugaan parameter dapat diihat di tabel 4.

Tabel 4. Tabel Pendugaan Parameter

Variables in the Equation

		B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Step 1[a]	kelengkapan dan ketepatan informasi perawat	2.153	1.381	2.430	1	.119	8.608
	perawat terampil dan profesional	.325	1.720	.036	1	.850	1.384
	pelayanan perawat agar pasien merasa nyaman	2.728	1.293	4.449	1	.035	15.308
	pelayanan perawat agar pasien terhindar dari bahaya	4.342	1.672	6.746	1	.009	76.851
	Constant	-14.773	4.365	11.454	1	.001	.000

a. Variable(s) entered on step 1: kelengkapan informasi perawat, perawat terampil, pasien merasa nyaman, pasien terhindar dari bahaya.

Hasil analisis dengan menggunakan nilai Nagelkerke R Square untuk melihat kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen, hasil yang diperoleh adalah sebesar sebesar 0,668 atau 66,8% dan terdapat 100% - 66,8% = 33,2% faktor lain diluar model yang menjelaskan variabel dependen. Faktor lain yang dimaksud antara lain fasilitas ruangan yang dalam proses perbaikan, kelengkapan peralatan pemeriksaan, kenyamanan ruang perawatan , keteraturan visit dokter, kejelasa diagnosa dan kesinambungan perawatan pasien sejak awal perawatan, dan komunikasi antara dokter dan pasien. (Tabel 5)

Tabel 5. Tabel Model Summary Pseudo R Square

Model Summary

Step	-2 Log likelihood	Cox & Snell R Square	Nagelkerke R Square
1	27,371[a]	0,294	0,668

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil uji chi square pada variabel kelengkapan dan ketepatan informasi yang disampaikan perawat, dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara kelengkapan dan ketepatan informasi yang disampaikan perawat dengan kepuasan pasien rawat inap kelas III di Rumah Sakit Advent Medan. Hal ini menunjukkan bahwa rumah sakit perlu memiliki proses pemberian informasi yang lengkap dan tepat oleh perawat kepada pasien

P-ISSN : 2355-9853
E-ISSN : 2622-4135

rawat inap kelas III. Dari tujuh item pernyataan, pernyataan perawat memperkenalkan diri sebelum mulai bertugas merupakan yang paling dominan dinyatakan baik oleh responden.

Pemberian informasi ini merupakan hak pasien , sejak pasien dinyatakan rawat inap maka wilayah sekitar pasien dan jasa yang akan diterima merupakan hak pasien sebagai konsumen. Informasi ini berguna sebagai dasar dalam pengambilan keputusan yang berhubungan tindakan yang akan dilakukan.(Kementerian Kesehatan RI, 2008) Dengan pemberian informasi yang lengkap dan tepat oleh perawat kepada pasien rawat inap kelas III maka pasien akan puas, karena pasien dapat lebih memahami proses yang akan dihadapi selama menjalani perawatan .

Pada variabel penurunan kecemasan dari hasil uji statistik dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan antara penurunan kecemasan yang dilakukan perawat terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III di RSU. Advent Medan. Kecemasan adalah suatu kondisi yang menandakan suatu keadaan yang mengancam keutuhan serta keberadaan dirinya dan dimanifestasikan dalam bentuk perilaku seperti rasa berdaya, rasa tidak mampu, rasa takut dan fobia tertentu.(Nursalam, 2016)

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rita Rahmawati , Mumaiyiziah dalam penelitian mengenai analisis faktor tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan pre dan post operasi tahun 2013 dimana tidak ada hubungan antara *informed consent* untuk kepuasan (r = - 0.026 p = 0,417).(Rahmawati, Mumaiyizah, 2013)

Pada variabel perawat terampil profesional, dari hasil uji statistik dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara perawat terampil profesional dengan kepuasan pasien rawat inap kelas III di Rumah Sakit Advent Medan. Dari tujuh item pernyataan, pernyataan perawat berpenampilan rapi dan bersih merupakan yang paling dominan dinyatakan baik oleh responden. Perawat yang menjalankan pelayanan keperawatan kepada pasien dengan cakap, mampu dan cekatan akan berpengaruh bermakna terhadap kepuasan pasien rawat inap, dimana interaksi pasien dengan perawat adalah interaksi yang paling lama dan intens . Hal ini sejalan dengan penelitian tentang pengaruh pengetahuan, sikap dan ketrampilan perawat terhadap kepuasan pasien rawati tahun 2017 yang dilakukan oleh Elim L.,Hasmin T., Ikhsan K, dimana ke terampilan memiliki pengaruh terhadap kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Labuang Baji Makassar dengan nilai signifikansi = 0,002. (Layuk, Tamsah and Kadir, 2017)

Pada variabel pelayanan perawat agar pasien merasa nyaman, dari hasil uji statistik dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara pelayanan perawat agar pasien merasa nyaman dengan kepuasan pasien rawat inap kelas III di Rumah Sakit Advent Medan . Hasil uji statistik mutivariat dapat disimpulkan variabel pelayanan perawat agar pasien merasa n yaman akan meningkatkan angka kepuasan pasien sebanyak 15,308 kali lipat dibandingkan dengan pasien yang tidak merasa nyaman.

Pasien merasa nyaman adalah pasien dengan rasa nyeri terkontrol. Meredakan nyeri dan memberikan kenyamanan melalui pemberian obat dan berbagai intervensi adalah tanggung jawab keperawatan yang penting.(Rosdahl and Kowalski, 2017) Dalam menjalani perawatan, pasien akan merasa lebih puas bila nyeri yang dialaminya dapat diatasi atau dikontrol dengan bantuan perawat. Penelitian yang dilakukan oleh Muh. Wiranto, R, Nurhayani, Indar tahun tahun 2013 tentang analisis kepuasan pasien pada instalasi rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Lanto Dg. Pasewang Kabupaten Jeneponto, hasil penelitian diperoleh bahwa kenyamanan (p=0,001) memiliki hubungan dengan kepuasan pasien.(Wiranto, Nurhayani and Indar, 2013)

Pada variabel pelayanan perawat agar pasien terhindar dari bahaya hasil uji statistik menunjukkan ada hubungan pelayanan perawat agar pasien terhindar dari bahaya dengan kepuasan pasien rawat inap kelas III di Rumah Sakit Advent Medan. Dari tujuh item pernyataan, pernyataan perawat memasang gelang identitas saat masuk opname m erupakan yang paling dominan dinyatakan baik oleh responden. Hasil uji multivariate menunjukkan variabel pelayanan perawat agar pasien terhindar dari bahaya akan meningkatkan kepuasan pasien sebanyak 76,851 kali lipat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Faizatul

P-ISSN : 2355-9853
E-ISSN : 2622-4135

Muawanah Zakaria yang menunjukkan adanya hubungan positif dan kuat antara variabel kualitas pelayanan dan sasaran keselamatan pasien dengan kepuasan pasien dengan nilai koefisien korelasi (r) sebesar 0,904.(Zakaria, 2017) Keselamatan pasien menjadi fokus utama dalam pelayanan kesehatan dirumah sakit yaitu pasien menjadi pusat dari pelayanan kesehatan dan staf medis beserta paramedis berada mengelilingi pasien. Penelitian ini juga menghasilkan hipotesa bahwa keselamatan pasien memiliki hubungan yang bermakna terhadap kepuasan pasien.

Pada variabel perawat ramah dan empati , dari hasil uji statistik dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan antara perawat ramah dan empati dengan kepuasan pasien rawat inap kelas III di Rumah Sakit Advent Medan. Perawat ramah dan empati adalah sikap perawat kepada pasien saat melakukan pelayanan keperawatan dimana perawat bersikap baik hati, manis tutur kata dan sikapnya serta bersikap mengindahkan, menghiraukan, memperhatikan sesuatu yg terjadi kepada pasien.(Kementrian Pendidikan dan Kebudayaan, 2016) Sikap, perilaku, tutur kata, keramahan petugas serta kemudahan mendapatkan informasi dan komunikasi menduduki peringkat tertinggi dalam persepsi kepuasan pasien. Tidak jarang walaupun pasien merasa *outcome* tidak sesuai dengan harapannya , tetapi mereka cukup puas jika dilayani dengan sikap yang menghargai perasaan dan martabatnya.(Wira, 2014)

Hasil yang diperoleh pada penelitian ini menujukkan bahwa keramahan dan empati perawat tidak ada hubungan dengan kepuasan pasien rawat inap kelas III Rumah Sakit Advent Medan dimana hasil ini bertentangan dengan teori. Hal ini mungkin disebabkan responden yang mengisi dengan terburu-buru atau perhatian pasien yang teralih dengan fasilitas yang dirasa kurang memuaskan dalam hal ini responden menyatakan keluhan terhadap kamar mandi, makanan dan jam visit dokter yang lama. Meskipun hasil penelitian ini menujukkan bahwa keramahan dan empati perawat tidak ada hubungan dengan kepuasan pasien rawat inap kelas III Rumah Sakit Advent Medan namun keramahan dan empati perawat tetaplah menjadi hal yang penting dan butuh perhatian sehingga pasien yang dirawat dapat memiliki suatu pengalaman kepuasan dan dapat merasakan atmosfer kekeluargaan saat melakukan perawatan di Rumah Sakit Advent Medan .

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat diambil kesimpulan bahwa diperlukan upaya untuk menekankan pelaksanaan keselamatan pasien sembari dilakukan monitoring dan evaluasi pelaksanaannya dan diperlukan upaya untuk meningkatkan kemampuan perawat dalam melakukan manajemen nyeri agar pasien merasa nyaman.

UCAPAN TERIMA KASIH

1. Dr. dr. Arifah Devi Fitriani, M.Kes dan Dr. Dra. Megawati, S.Kep. ,Ns selaku komisi pembimbing yang telah membantu dan memberikan waktu dan pikiran serta dengan penuh kesabaran membimbing penulis dalam penyusunan tesis ini
2. Dr. dr. Hj. Razia Begum Suroyo, M.Sc., M.Kes., selaku Pembina Yayasan Helvetia Medan.
3. Iman Muhammad, SE., S.Kom, MM., M.Kes, sebagai Ketua Yayasan Helvetia Medan Dr. H. Ismail Efendi, M.Si., selaku Rektor Institut Kesehatan Helvetia.
4. Dr. Ayi Darmana, M.Si., selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Institut Kesehatan Helvetia Medan atas kesempatan yang diberikan kepada penulis untuk mengikuti pendidikan program Magister Kesehatan Masyarakat
5. Anto, SKM, M.Kes, MM, sebagai Ketua Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat Program Magister Fakultas Kesehatan Masyarakat Institut Kesehatan Helvetia Medan yang telah memberikan bimbingan dan motivasi serta arahan dalam perkuliahan maupun penyelesaian tesis.
6. Dr. Asyiah Simanjorang, S.Kep., Ns, M.Kes sebagai Penguji I dan Masnelly Lubis, S.Kep., Ns, MARS sebagai penguji II yang telah memberikan masukan, saran dan bimbingan dalam penyelesaian tesis ini.
7. Dr. Rudy Sitepu., selaku Direktur Rumah Sakit Advent Medan dan Dewan Komite Administratif yang telah memberikan izin melakukan penelitian.

P-ISSN : 2355-9853
E-ISSN : 2622-4135

8. Terima kasih yang tak terhingga penulis ucapkan kepada suami penulis Dr. Sihar Hutapea, SpPD , anak Maulyna Hutapea, Mama Panjaitan, Papi Hutapea beserta keluarga besar yang telah memberikan motivasi untuk penyelesaian tesis ini

REFERENSI

Kementerian Kesehatan RI (2008) *Pedoman Indikator Mutu Pelayanan Klinik Keperawatan di Indonesia*, Jakarta.

Kementerian Kesehatan RI (2017) *Data dan Informasi Profil Kesehatan Indonesia 2016, Kementerian Kesehatan RI*. Jakarta.

Kementrian Kesehatan RI (2009) *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia*. Jakarta.

Kementrian Kesehatan RI (2014) *Permenkes No. 56 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia*. Jakarta.

Kementrian Kesehatan RI (2018) *PMK no 4 Tahun 2018 Tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien, Kementerian Kesehatan RI*. Jakarta.

Kementrian Pendidikan dan Kebudayaan (2016) *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), Kementerian Pendidikan dan Budaya*. Jakarta.

Layuk, E., Tamsah, H. and Kadir, I. (2017) 'Pengaruh Pengetahuan, Sikap Dan Keterampilan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RS Labuang Baji Makassar', *Jurnal Mirai Management*, 2(2), pp. 319–337.

Limbong, R. (2014) *Pengaruh Mutu Layanan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III di RSUD Deli Serdang Tahun 2014, Tesis*. Institut Kesehatan Helvetia Medan.

Manengkei, B. (2016) 'Hubungan Antara Mutu Jasa Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSU GMIM Pancaran Kasih manado', *Journal Paradigma*, 4(2), pp. 1–14.

Nursalam (2016) *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta: Salemba Medika.

Prajani, A. H. (2015) 'Evaluasi Pelaksanaan Sasaran Keselamatan Pasien (SKP) pada Instalasi Rawat Inap di RSUD DR.Moewardi Surakarta', *Electronic Theses and Dissertation Gadjah Mada University*.

Rahmawati, R. and Mumaiyizah (2013) 'Analisis Faktor Tingkat Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Keperawatan Pre dan Post Operasi', *Journal of Ners Community*, 4(2), pp. 1–14.

Rosdahl, C. B. and Kowalski, M. T. (2017) *Buku Ajar Keperawatan Dasar*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.

Sitayani, J., Hamzah, A. and Amir, Y. (2014) 'Hubungan Kepuasan dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pangkep', *Unhas Repository*, pp. 1–11.

Tambunan, W. (2016) *Pengukuran dan Peningkatan Kepuasan Pasien Ruang Rawat Inap VIP di Rumah Sakit Advent Bandung, Tesis*. Universitas Pasundan.

Wira, I. A. D. (2014) *Hubungan Antara Persepsi Mutu Pelayanan Asuhan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III di RSUD Wangaya Denpasar, Tesis*. Universitas Udayana.

Wiranto, M., Nurhayani and Indar (2013) 'Analisis Kepuasan Pasien Pada Instalasi Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Lanto Dg. Pasewang Kabupaten Janeponto', *e_journal Pascasarjana Unhas*, pp. 1–12.

Zakaria, F. M. (2017) 'Pengaruh kualitas

P-ISSN : 2355-9853
E-ISSN : 2622-4135

pelayanan dan sasaran keselamatan pasien terhadap kepuasan pasien rumah sakit prima husada malang', *Jurnal Ilmu Manajemen Unisma*, 2(2), pp. 107–98