

**PERSEPSI PASIEN DAN KELUARGA TERHADAP ASUHAN  
KEPERAWATAN YANG DIBERIKAN OLEH MAHASISWA  
KEPERAWATAN DI RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT ADVENT  
BANDUNG**

Lina Herliana<sup>1</sup>, Untung Sudharmono<sup>2</sup>

Fakultas Ilmu Keperawatan, Universitas Advent Indonesia

[usudharmono@unai.edu](mailto:usudharmono@unai.edu)

**ABSTRACT**

***The Problem:** This research is motivated by the importance of patient perception to improve the dimensions of service quality and nursing care. **Method:** the study design used descriptive quantitative using percentage calculation. The population in this study was patients who were being treated in inpatient department at Bandung Adventist Hospital, and totaling 30 patients taken with a purposive sampling technique. The survey was conducted using a questionnaire on patient satisfaction with student nursing care consisting of 13 statements **Result:** Overall, the patient's perception of students nursing care was 87%. This value indicates that nursing care provided by nursing students to patients is in the good category. Even though, if calculated based on each statement, the statement item "students introduce themselves before providing services" has the lowest percentage value of 73%, this value is in the moderate category. **Follow up:** The results of this study were submitted to the education department, so that nursing students could be guided to maintain and improve the good grades that had been obtained, as well as provide guidance and supervision of the low and low scores obtained.*

*Keywords: Perception, Nursing Care*

**PENDAHULUAN**

Perawat adalah orang yang mengasuh, merawat, serta melindungi orang sakit, yang terluka, dan usia lanjut. Sebagai seorang perawat, peranan utamanya ialah untuk memberikan asuhan keperawatan, melakukan pembelaan kepada klien, pendidik, dan menolong pasien mempertahankan kondisi terbaiknya dalam menghadapi masalah kesehatan yang menimpa dirinya. Keperawatan memiliki ruang lingkup yang

sangat luas diantaranya termasuk pelayanan secara mandiri dan kolaboratif yang ditujukan kepada individu dari berbagai usia, keluarga, kelompok dan masyarakat, baik sehat maupun sakit di semua tatanan pelayanan (Swarjana, 2016; Akbar, 2019).

Tenaga perawat yang berkualitas identik dengan pendidikan perawat profesional yang ditata sedemikian rupa agar peserta didik memperoleh pendidikan dan pengalaman belajar yang sesuai

dengan tuntutan profesi. Keperawatan profesional juga mempersyaratkan pelayanan keperawatan yang diberikan dengan kompetensi dan memenuhi standar serta memperhatikan kaidah etik dan moral, sehingga masyarakat terlindungi karena menerima pelayan dan asuhan keperawatan yang bermutu (Lestari, 2014; Huriah, 2018).

Asuhan keperawatan adalah suatu proses kegiatan pada praktek keperawatan yang langsung diberikan kepada pasien dalam upaya memenuhi kebutuhan dasar manusia, dengan menggunakan metodologi proses keperawatan, dan berpedoman pada standar praktik keperawatan, serta dilandasi etika keperawatan dalam lingkup wewenang serta tanggung jawab keperawatan. Proses keperawatan dilakukan dengan langkah yang sistematis untuk menentukan dan merencanakan penyelesaian masalah klien, lalu mengimplementasikan serta mengevaluasi apakah rencana yang dibuat cukup efektif dalam menyelesaikan masalah yang terjadi (Febriana, 2018; Budiono dan Sumirah, 2015).

Asuhan keperawatan ditujukan kepada pasien. Pasien menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 4 Tahun 2018 pasal 1 ayat 2 adalah setiap orang yang melakukan konsultasi masalah kesehatannya baik secara langsung maupun tidak langsung di Rumah Sakit. Kamus Besar Bahasa Indonesia menyebutkan bahwa orang yang sakit disebut sebagai pasien. (Pratisti dan Susatyo, 2018; Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 4 Tahun 2018; KBBI, 2020).

Pada hakekatnya pasien memiliki persepsi terhadap asuhan keperawatan yang diberikan oleh tenaga kesehatan dalam upaya peningkatan derajat kesehatan. Persepsi dapat diartikan sebagai satu proses kognitif yang dialami setiap orang di dalam mengorganisasikan dan menginterpretasikan informasi tentang lingkungan yang diperoleh melalui indera penglihatan, penghayatan, perasaan, dan penciuman (Pratisti dan Susatyo, 2018; Sarwono, 2014; Suryani, Kadek, dan Mateus, 2019).

Persepsi pasien sangat dibutuhkan untuk meningkatkan dimensi mutu pelayanan keperawatan, karena berdasarkan persepsi yang baik dari pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan yang diterimanya maka akan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien serta menumbuhkan citra baik pada pelayanan kesehatan tersebut (Taekab, Chriswardani, Wulan, 2019). Hal ini didukung oleh penelitian Warda, Junaid, dan Andi (2016) yang menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap pelayanan dokter dan perawat memiliki hubungan yang kuat terhadap mutu pelayanan.

Mahasiswa perawat ketika melaksanakan kegiatan praktek di Rumah Sakit dan memberikan asuhan keperawatan kepada pasien akan banyak mengalami konflik. Fenomena saat ini ditemukan adanya keluhan pasien terhadap sikap atau perilaku mahasiswa perawat yang dianggap kurang santun ketika melaksanakan tugasnya di praktik keperawatan, ketika berkomunikasi mahasiswa perawat tidak memandang klien, bahkan ada yang menyampaikan

komunikasi dengan ketus disertai sikap fisik mahasiswa tidak sepenuhnya tertuju pada klien. Beberapa mahasiswa perawat juga dianggap memiliki penampilan yang tidak rapi (Minardo, Dewi, dan Tri (2018). Hasil survey Hara dan Yuneti (2016) menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik mahasiswa perawat yang sedang menjalani praktik di Rumah Sakit cenderung tidak melakukan komunikasi terapeutik dengan baik terhadap pasiennya, komunikasi hanya dilakukan sekedarnya saja tanpa menerapkan sikap dan tahap komunikasi terapeutik. Hasil penelitian Ketnawati (2017) juga menunjukkan persepsi pasien terhadap komunikasi terapeutik mahasiswa perawat adalah 44% berpersepsi mahasiswa keperawatan memiliki komunikasi terapeutik yang baik, 40% bersepsi mahasiswa keperawatan memiliki komunikasi terapeutik yang cukup, sedangkan 16% bersepsi mahasiswa keperawatan memiliki komunikasi terapeutik yang kurang.

Berdasarkan latar belakang di atas peneliti ingin mengetahui secara umum persepsi pasien dan keluarga terhadap asuhan keperawatan yang diberikan oleh mahasiswa keperawatan di ruang rawat inap Rumah Sakit Advent Bandung.

## BAHAN DAN METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif. Populasi penelitian adalah pasien yang sedang dirawat di ruang rawat inap Rumah Sakit Advent yang diambil dengan

teknik *purposive sampling*, yaitu berjumlah 30 orang pasien. Survey dilakukan dengan menggunakan angket kepuasan pasien terhadap asuhan keperawatan mahasiswa yang terdiri atas 13 butir pernyataan.

Penelitian ini dilakukan pada bulan Maret 2019, di ruang rawat inap Rumah Sakit Advent Bandung. Pengumpulan data dilaksanakan dengan cara menemui langsung sampel penelitian secara satu persatu dan diminta berpartisipasi secara sukarela. Untuk menjaga kerahasiaan, sampel dianjurkan untuk menulis nama inisial di lembar kuesioner. Dari 30 kuesioner yang dibagikan, semua pernyataan diisi sesuai dengan instruksi, namun hanya 12 sampel yang mengisi kolom saran atau kolom pujian.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

**Tabel 1.** Persentase angket kepuasan pasien

No	Pernyataan	%	Kategori
1	Saya dapat membedakan Petugas yang memberikan pelayanan	85	Baik
2	Tampil mahasiswa keperawatan rapi dan bersih dalam berpakaian seragam	88	Baik
3	Mhs. Kep. Tepat waktu dalam memberikan pelayanan	83	Baik
4	Mhs. Kep. Melakukan cuci tangan sebelum dan sesudah memberikan pelayanan	81	Baik
5	Mhs. Kep. Memperkenalkan diri sebelum memberikan pelayanan	73	Cukup
6	Mhs. Kep. Menanyakan identitas pasien sebelum melakukan tindakan	89	Baik

7	Mhs. Kep. Sepat tanggap dalam membantu mengatasi keluhan pasien	87	Baik
8	Peralatan yang digunakan mhs. Kep. Dalam keadaan bersih.	90	Baik Sekali
9	Mhs. Kep. Memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah.	90	Baik Sekali
10	Hs. Kep. Menjelaskan prosedur tindakan dengan jelas sebelum melakukan tindakan	83	Baik
11	Mhs. Kep. Memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial	88	Baik
12	Mhs. Kep. Memberikan perhatian yang sungguh-sungguh terhadap setiap keluhan pasien	86	Baik
13	Mhs. Kep. Melayani dengan sabar dan tulus terhadap pasien dan keluarga pasien	87	Baik
Rata-Rata		85	Baik

Tabel 1. menunjukkan hasil tabulasi data dari 30 angket berhasil dikumpulkan oleh peneliti. Diperoleh nilai rata-rata dari 13 pernyataan sebesar 85%, nilai ini berada pada kategori baik. Itu artinya asuhan keperawatan yang diberikan oleh mahasiswa perawat dipersepsikan baik oleh pasien.

Tabel 1. juga menunjukkan bahwa dua dari butir pernyataan memiliki nilai persentase sebesar 90%, dimana nilai ini berada pada peralatan yang bersih ketika melakukan asuhan keperawatan, dan pasien berpersepsi baik sekali terhadap kesopanan dan keramahan mahasiswa dalam memberikan asuhan keperawatan.

Pada tabel 1. juga menunjukkan satu butir pernyataan berada pada nilai persentase terendah yaitu 73%, nilai ini berada pada kategori cukup, yaitu pasien berpersepsi cukup terhadap sikap memperkenalkan diri sebelum memberikan pelayanan kepada pasien

Tabel 2  
Pujian dan Saran

No	Kamar	Pujian / Saran	Pernyataan
1	313	Pujian	Sudah cukup memuaskan
2	309	Saran	Harus lebih teliti lagi, tingkatkan keramahan
3	304-4	Pujian	Pelayanan mahasiswa cukup baik, ramah-ramah, baik-baik
4	356-5	Pujian	Good joob
5	351-8	Pujian	Sangat cukup baik, tolong dipertahankan
6	361-1	Saran	Pertahankan semoga lebih baik
7	358	Pujian	Sangat bagus dan baik, semoga dapat lebih ditingkatkan lagi pelayanannya
8	356	Pujian	Sudah melayani dengan baik dan ramah
9	360-2	Saran	Ditingkatkan lagi untuk maju, dan lebih baik kedepannya.
10	361-4	Pujian	Cukup senang sekali, perawatannya sangat bagus sekali, terimakasih.
11	359-4	Saran	Tingkatkan pelayanan yang telah diberikan
12	359-5	Pujian	Sudah baik semua pelayanan yang telah diberikan

30 angket yang telah dikumpulkan oleh peneliti, didapati 4 (33%) saran dan 8 (67%) pujian yang ditujukan kepada mahasiswa keperawatan yang sedang praktek di ruang rawat inap Rumah Sakit Advent Bandung.

Pada tabel 2. secara keseluruhan pasien menyarankan agar mahasiswa perawat lebih teliti dalam melakukan tindakan, mempertahankan keramahan, meningkatkan pelayanan yang telah diberikan. Pasien juga memuji kebaikan dalam pelayanan yang diberikan oleh mahasiswa perawat.

## KESIMPULAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa asuhan keperawatan yang diberikan oleh mahasiswa perawat yang sedang praktik di ruang

rawat inap Rumah Sakit Advent Bandung dipersepsikan baik oleh pasien dan keluarga.

### RENCANA TINDAK LANJUT

Untuk mempertahankan dan meningkatkan dimensi mutu asuhan keperawatan pada mahasiswa keperawatan, hasil penelitian ini akan diserahkan kepada instansi pendidikan dengan tujuan untuk:

1. Mempertahankan capaian yang sudah baik.
2. Melanjutkan bimbingan dan supervisi agar mahasiswa keperawatan selalu memperkenalkan diri kepada pasien saat melakukan asuhan keperawatan.
3. Briefing dan bimbingan kepada mahasiswa keperawatan untuk mempertahankan keramahan, sopan santun dalam melakukan asuhan keperawatan.

### DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, M.A. (2019). Buku Ajar Konsep-konsep Dasar dalam Keperawatan Komunitas. Deepublish: Yogyakarta.
- Budiono, dan Sumirah, B.P. (2015). *Konsep Dasar Keperawatan*. Cetakan Pertama. Bumi Medika: Jakarta.
- Febriana, D.V. (2018). Konsep Dasar Keperawatan. Healthy: Yogyakarta.
- Hara, M., dan Yuneti, O.N. (2016). *Hubungan Komunikasi Terapeutik Mahasiswa Dengan Persepsi Pasien Di IRNA RSUD Umu Rara Meha Waingpu*. Sumba Timur.
- Huriah, T. (2018). *Metode Student Center Learning: Aplikasi pada Pendidikan Keperawatan*. Edisi pertama. Kencana: Jakarta.
- KBBI. (2020). Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). [online]. Available at: <http://kbbi.web.id/pusat>. [Diakses 01 Februari 2020].
- Ketnawati, I. (2017). Hubungan Persepsi Pasien Tentang Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Bansal Flamboyan RSUD Muntilan. *Skripsi*. Universitas Aisyiyah: Yogyakarta.
- Lestari, T.R.P. (2014). *Pendidikan Keperawatan: Upaya Menghasilkan Tenaga Perawat Berkualitas*. Journal Aspirasi. 5:1, 1-10.
- Taekab, A.H., Chriswardani, S., dan Wulan, K. (2019). Analisis persepsi pasien terhadap mutu pelayanan Puskesmas dan hubungannya dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang tahun 2018. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*. 7(1), 31-40.
- Minardo, J., Dewi, S., Tri, S. (2018). Perilaku santun mahasiswa perawat dalam kegiatan belakar praktik keperawatan di rumah sakit umum Ambarawa. *Jurnal Keperawatan Dan Masyarakat*. 7(1), 32-43.
- Mustofa, A. (2018). Hubungan antara persepsi pasien terhadap dimensi mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Temanggung. *Jurnal Keperawatan*. 1(2), 23-37.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, nomor 4 Tahun 2018. (2018). [online]. Available at: <https://www.google.com/search?ie=utf-8&oe=utf-8&cs=1&q=Peraturan+Menteri+Kesehatan+Republik+Indonesia%2C>

+nomor+4+Tahun+2018. [Diakses 01  
Februari 2020].

Pratisti, W. D., dan Susatyo, Y. (2018). *Psikologi  
Eksperimen: Konsep, Teori, Dan Aplikasi*.  
Surakarta: Muhammadiyah University  
Press.

Sarwono, J. (2014). *Kunci Sukses Dalam Menulis  
Ilmiah*. ANDI: Yogyakarta

Suryani, N.K., Kadek. D.I.S.R., dan Mateus, X.  
(2019). *Buku Ajar Perilaku Organisasi*.  
Nilacakra: Bandung.