

## Hubungan Layanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Penyakit Dalam Wanita RSUD Tgk. Abdullah Syafi'i Beureunuen Kabupaten Pidie 2020

Ismuntania<sup>1</sup>, Kartika<sup>2</sup>

Dosen Program Studi Keperawatan STIKes Medika Nurul Islam  
[ismuntania366@gmail.com](mailto:ismuntania366@gmail.com), [dr.kartikabahri@yahoo.com](mailto:dr.kartikabahri@yahoo.com)

### ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah pelayanan keperawatan. 3 indikator layanan keperawatan yang teliti adalah aspek komunikasi, tanggung jawab dan kerjasama. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara layanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Tgk. Abdullah Syafi'i Beureunuen Kabupaten Pidie. Desain penelitian ini adalah *analitik* dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang dirawat di ruang penyakit dalam wanita yang berjumlah 70 orang dan alat pengumpulan data berupa kuesioner. Analisa data bivariat dilakukan dengan menggunakan uji *Chi-Square* dengan tingkat kepercayaan 95% ( $\alpha=0,05$ ). Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara layanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien dengan  $p\text{-value}$  0,000. Ada hubungan komunikasi dengan tingkat kepuasan pasien diperoleh  $p\text{-value}=0,000$ , ada hubungan yang bermakna antara tanggung jawab dengan tingkat kepuasan pasien dengan  $p\text{-value}=0,000$  dan ada hubungan yang bermakna antara kerjasama dengan tingkat kepuasan pasien dengan  $p\text{-value}=0,000 < 0,05$ . Disarankan kepada pihak manajerial Rumah Sakit Umum Daerah Tgk. Abdullah Syafi'i Beureunuen Kabupaten Pidie untuk lebih meningkatkan lagi layanan keperawatan serta melakukan survey kepuasan pasien secara berkala dan berkesinambungan.

**Kata kunci:** Layanan Keperawatan, Komunikasi, Tanggung Jawab, Kerjasama dan Kepuasan Pasien.

### A. Pendahuluan

Hakekat dasar dari pelayanan adalah untuk memenuhi kebutuhan dan tuntutan para pemakai jasa pelayanan kesehatan (pasien) yang apabila berhasil dipenuhi akan dapat menimbulkan rasa puas terhadap pelayanan kesehatan.

Hasil penelitian Badan Pusat Statistik (2015) bahwa persentase penduduk yang mengalami keluhan kesehatan dari tahun 2010 hingga 2015 mengalami peningkatan, yakni 27.92% (2010), 31.18% (2011), 31.06% (2012), 28.94% (2013), 30.55% (2014), 35.09% (2015). Berdasarkan keadaan tersebut kebutuhan masyarakat akan layanan kesehatan akan ikut meningkat. Salah satu *outcome* dari layanan kesehatan selain kesembuhan pasien adalah kepuasan pasien (Pohan, 2007). Data pasien yang dirawat di ruang penyakit dalam wanita yang peneliti dapatkan dari Rumah Sakit Tgk. Abdullah

Syafi'i Beureunuen bulan September 2019 (211 pasien), Oktober 2019 (221 pasien), Nopember 2019 (231 pasien), Desember 2019 (234 pasien), Januari 2020 (265 pasien) dan bulan Februari 2020 (254 pasien). Diperkirakan dimasa datang tuntutan kebutuhan pelayanan kesehatan termasuk layanan keperawatan akan terus meningkat baik dari segi aspek mutu maupun keterjangkauan serta cakupan pelayanan. Hal ini disebabkan karena meningkatnya kesadaran masyarakat secara umum.

Layanan keperawatan dan kepuasan pasien menjadi indikator keberhasilan penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit. Kepuasan pasien akan terpenuhi bila pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan pasien. Perawat harus mampu memberikan pelayanan keperawatan yang optimal sesuai standar pelayanan keperawatan

yang telah ada. Hal tersebut dikarenakan kepuasan pasien merupakan indikator keberhasilan pelayanan keperawatan.

Rumah Sakit Umum Tgk Abdullah Syafi'i Beureunuen merupakan salah satu Rumah Sakit yang dimiliki oleh Pemerintah Kabupaten Pidie yang beralamat di Jalan Banda Aceh-Medan Km.125,5 Kota Mini Beureunuen, pada tanggal 30 April 2005 Rumah Sakit Umum Tgk. Abdullah Syafi'i Beureunuen diresmikan oleh Bapak Bupati Ir. Abdullah Yahya, MS. Terdapat beberapa ruang rawat yaitu ruang rawat penyakit dalam wanita, ruang rawat penyakit dalam pria, ruang rawat bedah, ruang rawat anak, ruang saraf, ruang kebidanan, kamar bersalin, ruang perinatologi dan kamar operasi. Ruang rawat penyakit dalam wanita merupakan salah satu ruang rawat di Rumah Sakit Umum Daerah Tgk. Abdullah Syafi'i memiliki 9 kamar dan 27 tempat tidur dengan jumlah pasien rata-rata perbulan yaitu sejumlah 230 orang pasien (Data RSUD Tgk. Abdullah Syafi'i Beureunuen).

Pada survey awal yang peneliti lakukan di ruang rawat penyakit dalam wanita Rumah Sakit Umum Daerah Tgk. Abdullah Syafi'i Beureunuen Kabupaten Pidie melalui wawancara terhadap 10 orang pasien rawat inap mengeluhkan belum puas terhadap pelayanan yang ada di ruangan tersebut. Sebanyak 6 dari 10 pasien mengeluh bahwa perawat kurang tanggap pada keluhan pasien dan ruang rawat terlalu ramai, sebanyak 5 dari 10 pasien mengeluh kurangnya komunikasi perawat pada pasien, sebanyak 4 dari 10 pasien mengeluh pelayanan perawat yang tidak konsisten, dan sebanyak 7 dari 10 pasien mengeluh perawat tidak memperkenalkan diri pada pasien.

Selain melakukan survey awal tentang kepuasan pasien, peneliti juga melakukan observasi dan wawancara tentang layanan keperawatan di ruang rawat penyakit dalam wanita Rumah Sakit

Umum Daerah Tgk. Abdullah Syafi'i Beureunuen Kabupaten Pidie. Hasil yang peneliti peroleh bahwa layanan keperawatan belum dilakukan secara maksimal. Hal tersebut dapat terlihat dari kurangnya keterlibatan perawat saat memberikan informasi tentang penyakit, diet atau program perawatan ketika pasien dinyatakan sembuh dan diizinkan pulang. Aktivitas perawat kebanyakan masih sebatas melaksanakan anjuran dokter dalam pemberian terapi kesehatan.

## B. Metodologi Penelitian

*Desain* yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah *analitik* dengan pendekatan *cross sectional* yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara layanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Penyakit Dalam Wanita Rumah Sakit Umum Daerah Tgk. Abdullah Syafi'i Beureunuen Kabupaten Pidie 2020.

Populasi penelitian ini adalah semua pasien yang dirawat di Ruang Penyakit Dalam Wanita Rumah Sakit Umum Daerah Tgk. Abdullah Syafi'i Beureunuen dengan rata-rata jumlah pasien perbulan yaitu 230 pasien. Pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu pengambilan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu sebanyak 70 orang. Penelitian ini telah dilakukan di Ruang Penyakit Dalam Wanita Rumah Sakit Umum Daerah Tgk. Abdullah Syafi'i Beureunuen pada tanggal 02-12 Maret 2020. Alat pengumpulan data yang di gunakan adalah kuesioner.

**C. Hasil Penelitian****ANALISA UNIVARIAT****Tabel 1 Distribusi Frekuensi Layanan Keperawatan dari Segi Komunikasi di Ruang Penyakit Dalam Wanita RSUD Tgk. Abdullah Syafi'i Beureunuen Kabupaten Pidie**

No	Komunikasi	Frekuensi	Persentase
1.	Baik	36	51,4
2.	Kurang	34	48,6
Total		70	100

Sumber : Data primer diolah, (2020)

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa layanan keperawatan dari segi komunikasi berada pada kategori baik sebanyak 36 orang (51,4%).

**Tabel 2 Distribusi Frekuensi Layanan Keperawatan dari Segi Tanggung Jawab di Ruang Penyakit Dalam Wanita RSUD Tgk. Abdullah Syafi'i Beureunuen Kabupaten Pidie**

No	Tanggung Jawab	Frekuensi	Persentase
1.	Baik	39	55,7
2.	Kurang	31	44,3
Total		70	100

Sumber : Data primer diolah, (2020)

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa layanan keperawatan dari segi

tanggung jawab berada pada kategori baik sebanyak 39 orang (55,7%).

**Tabel 4 Distribusi Frekuensi Layanan Keperawatan dari Segi Kerja Sama di Ruang Penyakit Dalam Wanita RSUD Tgk. Abdullah Syafi'i Beureunuen Kabupaten Pidie**

No	Kerjasama	Frekuensi	Persentase
1.	Baik	37	52,9
2.	Kurang	33	47,1
Total		70	100

Sumber : Data primer diolah, (2020)

Berdasarkan tabel 5.4 menunjukkan bahwa layanan keperawatan dari segi kerjasama berada pada kategori baik sebanyak 37 orang (52,9%).

**Tabel 5 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Penyakit Dalam Wanita RSUD Tgk. Abdullah Syafi'i Beureunuen Kabupaten Pidie**

No	Kepuasan Pasien	Frekuensi	Persentase
1.	Puas	39	55,7
2.	Kurang	31	44,3
Total		70	100

Sumber : Data primer diolah, (2020)

Berdasarkan tabel 5.5 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien berada pada kategori puas sebanyak 39 orang (55,7%).

**Analisa Bivariat****Tabel 6 Hubungan Layanan Keperawatan Segi Komunikasi dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Penyakit Dalam Wanita RSUD Tgk. Abdullah Syafi'i Beureunuen Kabupaten Pidie (n = 70)**

Komunikasi	Tingkat Kepuasan Pasien		Jumlah F (%)	p-value
	Puas	Kurang		
	f (%)	f (%)		
Baik	31 (86,1)	5 (13,9)	36 (100)	0,05 0,000
Kurang	8 (23,5)	26 (76,5)	34 (100)	
Total	39	31	70	

Data primer (diolah 2020)

Berdasarkan tabel 5.6 menunjukkan bahwa dari 36 responden dengan layanan keperawatan segi komunikasi yang baik, 31 responden merasa puas sedangkan 34

responden dengan layanan keperawatan segi komunikasi kurang baik terdapat 26 responden merasa kurang puas. Setelah dilakukan uji statistik, didapatkan *p-value*

0,000 yang berarti ada hubungan yang bermakna antara layanan keperawatan dari segi komunikasi dengan tingkat kepuasan pasien di ruang penyakit dalam wanita Rumah Sakit Umum Daerah Tgk. Abdullah Syafi'i Beureunuen Kabupaten Pidie.

**Tabel 7 Hubungan Layanan Keperawatan Segi Tanggung Jawab dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Penyakit Dalam Wanita RSUD Tgk. Abdullah Syafi'i Beureunuen Kabupaten Pidie (n = 70)**

Tanggung Jawab	Tingkat Kepuasan Pasien		Jumlah F (%)	p-value
	Puas	Kurang		
	f (%)	f (%)		
Baik	32 (82,1)	7(17,9)	39 (100)	0,05 0,000
Kurang	7 (22,6)	24 (77,4)	31 (100)	
Total	39	31	70	

Data primer (diolah 2020)

Berdasarkan tabel 5.7 menunjukkan bahwa dari 39 responden dengan layanan keperawatan segi tanggung jawab yang baik, 32 responden merasa puas sedangkan 31 responden dengan layanan keperawatan segi tanggung jawab kurang baik terdapat 24 responden merasa kurang puas. Setelah dilakukan uji statistik,

didapatkan *p-value* 0,000 yang berarti ada hubungan yang bermakna antara layanan keperawatan segi tanggung jawab dengan tingkat kepuasan pasien di ruang penyakit dalam wanita Rumah Sakit Umum Daerah Tgk. Abdullah Syafi'i Beureunuen Kabupaten Pidie.

**Tabel 8 Hubungan Layanan Keperawatan Segi Kerjasama dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Penyakit Dalam Wanita RSUD Tgk. Abdullah Syafi'i Beureunuen Kabupaten Pidie (n = 70)**

Kerja sama	Tingkat Kepuasan Pasien		Jumlah F (%)	p-value
	Puas	Kurang		
	f (%)	f (%)		
Baik	30(81,1)	7(18,9)	37 (100)	0,05 0,000
Kurang	9 27,3)	24(72,7)	33 (100)	
Total	39	31	70	

Data primer (diolah 2020)

Berdasarkan tabel 5.8 menunjukkan bahwa dari 37 responden dengan layanan keperawatan segi kerjasama yang baik, 30 responden merasa puas sedangkan 33 responden layanan keperawatan segi kerjasama kurang baik terdapat 24 responden merasa kurang puas. Setelah dilakukan uji statistik, didapatkan *p-value* 0,000 yang berarti ada hubungan yang bermakna antara layanan keperawatan segi kerjasama dengan tingkat kepuasan pasien di ruang penyakit dalam wanita Rumah Sakit Umum Daerah Tgk. Abdullah Syafi'i Beureunuen Kabupaten Pidie.

**Tabel 9 Hubungan Layanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Penyakit Dalam Wanita RSUD Tgk. Abdullah Syafi'i Beureunuen Kabupaten Pidie (n = 70)**

Layanan Keperawatan	Tingkat Kepuasan Pasien		Jumlah F (%)	p-value
	Puas f (%)	Kurang f (%)		
Baik	29 (87,9)	4 (12,1)	33 (100)	0,05 0,000
Kurang	10 (27,0)	27 (73,0)	37 (100)	
Total	39	31	70	

Data primer (diolah 2020)

Berdasarkan tabel 5.9 menunjukkan bahwa dari 33 responden dengan layanan keperawatan baik, 29 responden merasa puas sedangkan 37 responden dengan layanan keperawatan kurang baik terdapat 27 responden merasa kurang puas. Setelah dilakukan uji statistik, didapatkan *p-value* 0,000 yang berarti ada hubungan yang bermakna antara layanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di ruang penyakit dalam wanita Rumah Sakit Umum Daerah Tgk. Abdullah Syafi'i Beureunuen Kabupaten Pidie.

#### D. Pembahasan

##### 1. Hubungan Layanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa hipotesa kerja ( $H_a$ ) diterima dengan *p-value* 0,000 yang berarti terdapat hubungan antara layanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di ruang penyakit dalam wanita Rumah Sakit Umum Daerah Tgk. Abdullah Syafi'i Beureunuen Kabupaten Pidie.

Layanan keperawatan dapat diamati dari praktik keperawatan yang dilakukan oleh perawat saat melakukan tindakan keperawatan pada pasien. Tindakan perawat hendaknya dilakukan sesuai harapan pasien untuk mencapai tingkat kepuasan dan memenuhi harapan pasien (Yani, 2007)

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh

Dian Wahyuni Desimawati (2013) tentang hubungan layanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap Puskesmas Sumber Sari Kabupaten Jember dimana hasil penelitiannya ada hubungan yang bermakna antara layanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Sumbersari Kabupaten Jember dengan *p value* = 0,018 dimana  $H_a$  gagal ditolak (*p value* ).

Menurut pendapat peneliti tindakan keperawatan yang diterima oleh pasien akan memunculkan suatu pengalaman bagi pasien. Pengalaman saat menerima tindakan keperawatan merupakan salah satu faktor terwujudnya persepsi pasien tentang layanan keperawatan tersebut.

##### 2. Hubungan Komunikasi dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa hipotesa kerja ( $H_a$ ) diterima dengan *p-value* 0,000 yang berarti terdapat hubungan yang bermakna antara layanan keperawatan segi komunikasi dengan tingkat kepuasan pasien dimana kategori baik 51,4%.

Jika perawat mampu menjalin komunikasi yang baik dengan pasien dan keluarga maka rasa puas pasien terhadap layanan keperawatan pasti akan tercapai. Seperti memberikan penjelasan setiap tindakan yang akan dilakukan, menanyakan keadaan pasien dan keluhan yang dirasakan membuat pasien merasa nyaman dan diperhatikan sehingga

timbul semangat bagi pasien untuk sembuh dan dengan sendirinya rasa puas akan pelayanan keperawatan akan dirasakan.

Menurut Setianti (2007) komunikasi keperawatan merupakan bentuk ketrampilan dasar untuk melakukan wawancara dan penyuluhan dalam artian wawancara digunakan pada saat perawat melakukan pengkajian dan penyuluhan kesehatan dan perencanaan perawatan. Fatmawati (2010) mengungkapkan bahwa komunikasi terapeutik adalah komunikasi yang direncanakan secara sadar, bertujuan dan kegiatannya dipusatkan untuk kesembuhan pasien.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Nofianti (2015) tentang hubungan layanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Ungaran Kabupaten Semarang pada 89 responden didapatkan hasil penelitiannya yaitu ada hubungan antara layanan keperawatan pada aspek komunikasi dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap RSUD Ungaran Kabupaten Semarang dengan  $p$  value 0,004.

Pendapat peneliti, layanan keperawatan segi komunikasi berada pada kategori baik dikarenakan pasien merasa perawat telah memberikan layanan keperawatan yang sesuai dengan harapannya, dalam menjalani perawatan setiap perawat *shift* diwajibkan berkomunikasi kepada semua pasien yang menjadi tanggung jawabnya. Karena setiap perawat sudah diberikan tanggung jawab per kamar pasien, faktor lainnya adalah selama menjalani perawatan responden menerima layanan keperawatan dari perawat yang *care* pada responden.

### 3. Hubungan Tanggung Jawab dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa hipotesa kerja ( $H_a$ ) diterima dengan  $p$ -value 0,000 yang berarti ada hubungan yang bermakna

antara layanan keperawatan segi tanggung jawab dengan tingkat kepuasan pasien, dimana kategori baik 55,7%, Seperti yang dikemukakan oleh Kasmir (2007) pelayanan yang baik memiliki ciri antara lain perawat yang bertanggung jawab, mampu berkomunikasi, mampu memahami kebutuhan pasien dan mampu melakukan tindakan keparawatan sesuai dengan SOP yang sudah ada serta melakukan pencatatan dokumentasi (menuliskan apa yang telah dilakukan dan melakukan apa yang telah dituliskan).

Layanan keperawatan yang kurang baik di dalam institusi kesehatan memberikan banyak dampak negatif masyarakat (pasien). Selain merugikan pasien, layanan keperawatan yang buruk juga mengakibatkan citra institusi kesehatan menjadi buruk, tuntutan bahwa pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan minimum dan juga dapat mengurangi lapangan kerja. Tenaga kesehatan khususnya perawat harus memiliki keyakinan pentingnya pasien. Hal tersebut dikarenakan keperawatan adalah profesi yang berorientasi pada pelayanan yang bersifat membantu, perawat membantu pasien mengatasi masalah-masalah sehat-sakit pada kehidupan sehari-harinya (Asmadi, 2008). Rasa tanggung jawab perawat juga sangat berpengaruh terhadap keselamatan diri pasien, untuk itu perawat harus tahu bagaimana menjaga keselamatan pasien dan melindungi kesejahteraan pasien (Priharjo, 2008)

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Nofianti (2015) tentang hubungan layanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Ungaran Kabupaten Semarang pada 89 responden didapatkan hasil penelitiannya yaitu ada hubungan antara layanan keperawatan pada aspek tanggung jawab dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap RSUD Ungaran Kabupaten Semarang dengan  $p$  value 0,003.

Pendapat peneliti, banyaknya persentase layanan keperawatan segi tanggung jawab yang baik dikarenakan tugas dan tanggung jawab perawat *shift* sudah dibagi per kamar pasien, jadi setiap perawat mempunyai tanggung jawab penuh terhadap pasien yang dirawat di kamar yang menjadi tanggung jawabnya serta adanya nomor telpon yang ditempel disetiap kamar pasien yang bisa dihubungi bila pelayanan yang diberikan kurang memuaskan.

#### 4. Hubungan Kerja Sama Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan hasil bahwa hipotesis kerja ( $H_a$ ) diterima dengan  $p$ -value 0,000 yang berarti ada hubungan yang bermakna antara layanan keperawatan segi kerjasama dengan tingkat kepuasan pasien di ruang penyakit dalam wanita Rumah Sakit Umum Daerah Tgk. Abdullah Syafi'i Beureunuen Kabupaten Pidie, dari uji statistik didapatkan hasil yaitu  $p$ -value = 0,000 < 0,05. Responden yang menyatakan bahwa layanan keperawatan segi kerjasama baik adalah 52,9%.

Perawat bekerjasama secara kolaborasi dengan pasien dan keluarga dalam menganalisis situasi yang kemudian sama sama mengenali, memperjelas dan menentukan masalah yang ada, setelah masalah diketahui diambil keputusan bersama untuk menentukan jenis bantuan apa yang dibutuhkan oleh pasien. Perawat juga bekerja sama secara kolaborasi dengan ahli kesehatan lain sesuai kebutuhan pasien (Setyo Purwanto, 2007).

Perawat diharapkan mampu bekerja sama secara baik dengan pasien dan keluarga dalam menganalisis situasi yang kemudian dapat memperbaiki kondisi kesehatan pasien, dimana pasien mempunyai peran sebagai pasien dan perawat sebagai pelaksana asuhan keperawatan, kesepakatan ini menjadi parameter bagi perawat dalam menentukan setiap tindakan etis.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dian Wahyuni Desimawati (2013) tentang hubungan layanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap Puskesmas Sumber Sari Kabupaten Jember dimana hasil penelitiannya ada hubungan layanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Sumbersari Kabupaten Jember dengan  $p$  value = 0,018.

Menurut pendapat peneliti, untuk layanan keperawatan segi kerja sama yang baik 52,9% karena rasa peduli perawat terhadap pasien sehingga pasien mau diajak bekerjasama oleh perawat dalam setiap tindakan keperawatan yang semata-mata demi kesembuhan diri pasien.

#### 5. Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan keperawatan segi kerjasama di ruang penyakit dalam wanita Rumah Sakit Umum Daerah Tgk. Abdullah Syafi'i Beureunuen Kabupaten Pidie dengan katogeri puas 55,7%.

Layanan keperawatan yang baik dapat diamati dari praktik keperawatan yang dilakukan oleh perawat saat melakukan tindakan keperawatan pada pasien. Tindakan perawat hendaknya dilakukan sesuai harapan pasien untuk mencapai tingkat kepuasan dan memenuhi harapan pasien (Yani, 2007).

Pelanggan merasa tidak puas jika pelayanan yang diterima kurang dari yang diharapkan dan pelanggan akan merasa puas jika pelayanan yang diterima sama dengan yang diharapkan sehingga mereka akan menggunakan kembali jasa layanan yang pernah diterima, Asmuji (2014). Koentjoro (2007) mendefinisikan kepuasan merupakan respon seseorang terhadap dipenuhinya kebutuhan dan harapan. Respon tersebut merupakan penilaian seseorang terhadap pelayanan pemenuhan kebutuhan dan harapan, baik pemenuhan yang kurang ataupun pemenuhan yang melebihi kebutuhan

dan harapan. Tingkat kepuasan yang kurang muncul karena harapan pasien lebih besar daripada persepsi pasien pada layanan keperawatan. Keadaan tersebut sesuai dengan *expectancy disconfirmation model* yang menjelaskan bahwa ketidakpuasan muncul karena layanan yang diterima oleh pasien lebih rendah dari harapan pasien pada layanan tersebut (Tjiptono, 2008).

Apabila ketidakpuasan pasien terhadap layanan keperawatan tidak diperhatikan, maka akan menyebabkan angka kunjungan menurun dan memunculkan citra negatif pada perawat dan rumah sakit. Peningkatan kepuasan pasien pada layanan keperawatan dapat dilakukan dengan memperbaiki faktor yang mempengaruhi kepuasan, salah satunya dengan meningkatkan kepedulian pada pasien. Kepedulian (perawat) merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan (Muninjaya, 2011).

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Mustofa (2008) dengan judul "Hubungan Antara Persepsi Pasien Terhadap Dimensi Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Temanggung". Hasil penelitian tersebut juga menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara persepsi pasien terhadap mutu pelayanan dengan kepuasan pasien.

Menurut peneliti, layanan keperawatan yang tidak dikelola dengan baik akan dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Sebanyak 55,7% pasien merasa puas menurut asumsi peneliti karena adanya rasa persaingan layanan keperawatan yang lebih baik dengan Rumah Sakit lain dimana di Kabupaten Pidie terdapat 4 Rumah Sakit Pemerintah maupun Swasta.

## E. Kesimpulan

1. Ada hubungan yang bermakna antara layanan keperawatan dengan tingkat

kepuasan pasien di RSUD Tgk. Abdullah Syafi'i Beureunuen Kabupaten Pidie dengan *p value* 0,000.

2. Ada hubungan yang bermakna antara layanan keperawatan pada aspek komunikasi dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD Tgk. Abdullah Syafi'i Beureunuen Kabupaten Pidie dengan *p value* 0,000.
3. Ada hubungan yang bermakna antara layanan keperawatan pada aspek tanggung jawab dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD Tgk. Abdullah Syafi'i Beureunuen Kabupaten Pidie dengan *p value* 0,000.
4. Ada hubungan yang bermakna antara layanan keperawatan pada aspek kerjasama dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD Tgk. Abdullah Syafi'i Beureunuen Kabupaten Pidie dengan *p value* 0,000.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alimul Aziz. (2009). *Metode Penelitian Keperawatan Dan Teknik Analisis Data* Jakarta: Salemba Medika.
- Arikunto. (2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Asmadi. (2008). *Konsep Dasar Keperawatan*. Jakarta: EGC.
- Asmuji. (2014). *Manajemen Keperawatan Cetakan ke II*. Yogyakarta: Ar Rumedial
- Azwar, Azrul. (2009). *Pengantar Administrasi Kesehatan Edisi Ketiga*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Boy S, Sabarguna. (2008). *Manajemen Pelayanan Rumah Sakit Berbasis Sistem Informasi*. Yogyakarta: Konsorsium RS Islam Jateng
- Budiarto, (2008). *Metodelogi Penelitian Bidang Kesehatan: Keperawatan, Kebidanan, Kedokteran*. Jakarta: EGC



- Dian Wahyuni Desimawati (2013). *Hubungan Layanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas Sumber Sari Kabupaten Jember*. Jurnal Keperawatan.
- DepKes RI (2008). *Profil Kesehatan Indonesia*. Jakarta: Depkes RI.
- Elfindri, dkk (2011). *Metodelogi Penelitian Kesehatan*, Jakarta: Baduose Media
- Kasmir (2007). *Dasar-dasar Perbankan Ed.1*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Koentjoro, Cahyono (2007). *Regulasi Kesehatan di Indonesia*. Yogyakarta:ANDI
- Mubarak & Chayatin (2009). *Ilmu Kesehatan Masyarakat:Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Salemba Medika.
- Muninjaya. (2011) *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC
- Mustofa (2008). *Hubungan antara persepsi pasien Terhadap Dimensi Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD PKU Muhammadiyah Temanggung.. Jurnal Keperawatan*, 23-27