



HUBUNGAN SIKAP PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN

Cik Wanto¹, Miftahul Fauzan²

¹Universitas Muhammadiyah Pringsewu (Jalan KH. Ahmad Dahlan Nomor 112, Pringsewu Utara, Kecamatan Pringsewu, Kabupaten Pringsewu)

²Universitas Aisyah Pringsewu (Jl. A. Yani Tambah Rejo, Kec. Gading Rejo, Kabupaten Pringsewu)

Corresponding Email: *cikwanto@umpri.ac.id

ABSTRACT

One indicator of the success of individual health services is patient satisfaction. From the survey results it is known that the number of outpatient visits in October was 1,181, November was 1,427, and December was 1,004, thus a decrease of 29.6%. The purpose of this study was to determine the relationship between nurse attitude and patient satisfaction at the Kota Agung Health Center, Tanggamus. This type of research is quantitative, analytic research design with a cross sectional approach. The population in this study were 91 outpatients, the sample was taken using purposive sampling technique. bivariate analysis using chi-square test

The results of bivariate analysis obtained a p value of 0.016 < 0.05, which means that there is a relationship between nurse attitude and patient satisfaction. It is recommended to the Kota Agung Health Center to provide excellent service for the community, so that patients feel satisfied with the services that have been provided.

Keywords: Attitude, Nurses, Patient Satisfaction

ABSTRAK

Salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan perorangan adalah kepuasan pasien. Dari hasil survei diketahui bahwa jumlah kunjungan pasien rawat jalan pada bulan Oktober sejumlah 1.181, bulan November sebanyak 1.427, dan Desember adalah 1.004, dengan demikian terjadi penurunan sebesar 29,6%. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan sikap perawat dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kota Agung Kabupaten Tanggamus.

Jenis Penelitian ini adalah kuantitatif, desain penelitian analitik dengan pendekatan cross sectional. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 91 pasien rawat jalan, Sampel yang diambil menggunakan teknik purposive sampling. Analisa bivariat menggunakan Uji chi-square.

Hasil analisa bivariat didapatkan nilai p 0,016 < 0,05 yang artinya ada hubungan antara sikap perawat dengan kepuasan pasien. Disarankan kepada Puskesmas Kota Agung untuk memberikan pelayanan Prima bagi masyarakat, sehingga pasien merasa puas terhadap pelayanan yang telah diberikan.

Kata kunci : Sikap, Perawat, Kepuasan Pasien



PENDAHULUAN

Perawat dalam pelayanan kesehatan merupakan tenaga kesehatan yang paling banyak jumlahnya dan paling banyak berinteraksi dengan klien. Perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan menghargai harkat dan martabat manusia, keunikan klien dan tidak terpengaruh oleh pertimbangan, kesukuan, warna kulit, umur, jenis kelamin, aliran politik dan agama yang di anut serta kedudukan sosial (Silalahi, Fitriani & Megawati, 2019). Pasien merupakan individu terpenting di Puskesmas. Pasien sebagai konsumen dan sekaligus produk puskesmas. Sebagai pasien yang mempercayakan penyembuhan melalui puskesmas tersebut, harapan mereka dan pelayanan suatu puskesmas dalam proses pengobatan akan menimbulkan suatu kepuasan yang diharapkan dapat mempercepat proses penyembuhan (Simanjuntak, 2019).

Salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan perorangan adalah kepuasan pasien. Kepuasan didefinisikan sebagai tanggapan pasien terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau harapan pasien sebelum mereka menerima jasa pelayanan dengan sesudah pelayanan yang mereka terima (Wuwung, Gannika & Karundeng, 2020). Kepuasan pasien juga didefinisikan sebagai tanggapan penerima jasa terhadap ketidaksesuai tingkat kepentingan dengan kinerja yang dirasakan. Pelanggan yang puas akan berbagirasa dan pengalaman mereka kepada teman, keluarga dan tetangga. Sikap positif petugas terhadap pasien akansangat menentukan interaksi positif antara petugas dengan pasien, sehingga memberikan nilai tambah untuk kepuasan pasien, keluarga dan masyarakat (Khairani, Salviana & Bakar, 2021).



Kepuasan pasien dan keluarga tergantung pada kualitas pelayanan. Suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien maupun keluarga ditentukan oleh kenyataan apakah jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan pasien atau keluarga pasien dengan menggunakan persepsi tentang pelayanan yang diterima (memuaskan atau mengecewakan juga termasuk lamanya waktu pelayanan (Astuti, 2017).

Penurunan jumlah pasien merupakan salah satu indikasi dari ketidakpuasan pasien pada pelayanan keperawatan walaupun tidak signifikan dalam membuktikan kepuasan atau ketidakpuasan pasien. Penelitian Yang Dilakukan Oleh (Desimawati, 2013) tentang Hubungan Layanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Sumbersari Kabupaten Jember. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 13,6% responden menilai layanan keperawatan berada pada kategori baik dan 86,4% responden menilai kurang baik. Tingkat kepuasan 22,7% responden berada pada tingkat kepuasan sedang dan 77,3% responden berada pada tingkat kepuasan rendah. Perhitungan uji statistik dengan Chi Square didapatkan Pvalue= 0,018 yang berarti H_0 gagal ditolak. Hasil pra survei diketahui bahwa jumlah kunjungan pasien rawat jalan tahun 2021 pada bulan Oktober sejumlah 1.181, bulan November sebanyak 1.427, dan Desember adalah 1.004. hal ini dapat diketahui bahwa terdapat penurunan jumlah kunjungan pasien dari bulan November ke bulan Desember.

Terciptanya kepuasan pasien akan memberikan keuntungan banyak bagi rumah sakit atau instansi kesehatan lainnya, yaitu menjalin hubungan harmonis antara produsen dan konsumen, membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang dapat menguntungkan sebuah perusahaan dan menciptakan dasar yang baik bagi pembelian ulang serta terciptanya loyalitas pelanggan



(Wardiah, 2021). Namun demikian usaha untuk menciptakan kondisi tersebut cukup sulit untuk dilakukan, sebab bagaimanapun juga menciptakan kondisi tersebut diperlukan kerjasama yang baik antar elemen – elemen yang berada di dalam instansi itu sendiri sehingga sampai saat ini masih banyak kritik dari masyarakat (pasien) tentang mutu pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit atau puskesmas. Begitu pentingnya peran perawat dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien, maka penting untuk perawat menunjukkan sikap yang baik dalam melakukan setiap pelayanan (Akbar, 2020).

Fitri, Kusnanto & Maryanti (2020) menyatakan bahwa komponen – komponen sikap pada dasarnya terdiri dari 3 hal : kognitif (pengetahuan), afektif (emosi) dan psikomotor (perilaku). Jika ketiga komponen tersebut menjadi satu kesatuan, maka akan membentuk sikap yang utuh (*total attitude*). Dalam penentuan sikap yang utuh ini, pengetahuan, pikiran, keyakinan dan emosi memegang peranan penting. Pengetahuan akan membawa seorang perawat untuk berfikir dan berusaha supaya dirinya mampu memberikan pelayanan dengan baik, dan mampu merealisasikan kondisi tersebut. Misalnya siap setiap saat ketika diperlukan dan cepat tanggap terhadap berbagai keluhan (Rifai, Afandi & Firmansyah, 2021).

Berdasarkan survey pendahuluan dan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk meneliti tentang Hubungan Sikap Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Kota Agung Kabupaten Tanggamus Tahun 2022.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian menggunakan analisis korelasi dengan metode cross sectional yaitu jenis penelitian yang menekankan waktu



pengukuran/observasi data variabel independen dan dependen hanya satu kali pada satu saat (Nursalam, 2014). Rancangan penelitian deskriptif analitik dengan pendekatan *Cross Sectional*. Teknik sampel yang digunakan adalah *Purposive Sampling* yaitu pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu dengan jumlah sampel 91 pasien rawat jalan. Uji statistic yang digunakan yaitu *chi-square* (Sugiyono, 2021).

HASIL

Table 1. Distribusi Frekuensi Sikap Perawat di Puskesmas Kota Agung

Sikap perawat	Jumlah	Persentase (%)
Baik	56	61,5
Kurang baik	35	38,5
Jumlah	91	100

Tabel 1 dapat diketahui bahwa distribusi frekuensi sikap perawat di Puskesmas Kota Agung Tahun 2022 yaitu dari 91 responden yang diteliti, yang memberikan penilaian baik terhadap sikap perawat yaitu sebanyak 56 (61,5%) dan yang kurang baik sebanyak 35 (38,5%).

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Puskesmas Kota Agung

Kepuasan pasien	Jumlah	Persentase (%)
Puas	54	59,3
Tidak puas	37	40,7
Jumlah	91	100,0

Tabel 2 dapat diketahui distribusi frekuensi kepuasan pasien di Puskesmas Kota Agung Tahun 2022 yaitu dari 91 responden yang diteliti yang merasakan puas terhadap



sikap perawat yaitu sebanyak 54 orang (59,3%) dan yang tidak puas sebanyak 37 orang (40,7%).

Tabel 3. Hubungan Sikap Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kota Agung

Sikap perawat	Kepuasan pasien				Jumlah		P Value	OR
	puas		Tidak puas					
	N	%	N	%	N	%		
Baik	39	69,6	17	30,4	56	100,0	0,016	3,059
Kurang baik	15	42,9	20	57,1	35	100,0		
Jumlah	54	100,0	37	100,0	91	100,0		

Hasil tabel 3 dapat diketahui bahwa dari 56 responden yang memberikan penilaian baik terhadap sikap perawat yang merasakan puas sebanyak 39 (69,6%) dan yang tidak puas sebanyak 17 (30,4%), dari 35 responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap sikap perawat yang merasakan puas sebanyak 15 (42,9%) dan yang tidak puas sebanyak 20 (57,1%). Hasil uji chi-square di dapat kan nilai p-value 0,016 ini berarti terdapat hubungan antara sikap perawat terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Kota Agung

PEMBAHASAN

Dari hasil penelitian diketahui bahwa dari 56 responden yang memberikan penilaian baik terhadap sikap perawat yang merasakan puas sebanyak 39 (69,6%) dan yang tidak puas sebanyak 17 (30,4%), dari 35 responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap sikap perawat yang merasakan pua ssebanyak 15 (42,9%) dan yang tidak puas sebanyak 20 (57,1%). Hasil uji chi-square di dapat kan nilai p-value 0,016 ini



berarti terdapat hubungan antara sikap perawat terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Kota Agung.

Sikap (*attitude*) adalah merupakan reaksi atau respon yang masih tertutup dari seseorang terhadap stimulus atau obyek. Mengemukakan bahwa sikap dapat diposisikan sebagai hasil evaluasi terhadap obyek sikap yang diekspresikan ke dalam prosesproses kognitif, afektif (emosi) dan perilaku (Pardede, Marbun & Zikri, 2020). Dari definisi-definisi di atas menunjukkan bahwa secara garis besar sikap terdiri dari komponen kognitif (ide yang umumnya berkaitan dengan pembicaraan dan dipelajari), perilaku (cenderung mempengaruhi respon sesuai dan tidak sesuai) dan emosi (menyebabkan respon-respon yang konsisten) (Pratama, Geraldi & Sudibjo, 2021).

Kepuasan merupakan perbandingan antara kualitas jasa pelayanan yang didapat dengan keinginan, kebutuhan, dan harapan (Sesrianty, Machmud & Yeni, 2019). Kepuasan didefinisikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya, kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama pelayanan prima sehingga setiap aparaturnya berkewajiban untuk berupaya memuaskan pelanggannya (Imran dkk, 2021). Peran optimal perawat dalam melakukan kepuasan pasien telah berkembang dan mengarah pada tuntutan akan pengetahuan, sikap dan keterampilan yang adekuat untuk mendukung gerakan keselamatan pasien. Sikap merupakan kesiapan atau kesediaan perawat dalam melaksanakan tindakan keperawatan dan bukan merupakan pelaksanaan motif tertentu (Purwanza, Anggreyanti & Wibowo, 2022). Perawat diharapkan mampu bertanggung jawab atas segala sesuatu yang telah dipilihnya dengan segala resiko dan merupakan sikap yang paling tinggi. Salah satu



hak pasien yang harus dipenuhi adalah hak memperoleh keamanan dan keselamatan dirinya selama perawatan (Haskas, 2021).

Kepuasan pasien dan keluarga tergantung pada kualitas pelayanan. Suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien maupun keluarga ditentukan oleh kenyataan apakah jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan pasien atau keluarga pasien dengan menggunakan persepsi tentang pelayanan yang diterima (memuaskan atau mengecewakan juga termasuk lamanya waktu pelayanan (Sembiring & Munthe, 2019). Salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan perorangan adalah kepuasan pasien. Kepuasan didefinisikan sebagai tanggapan pasien terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau harapan pasien sebelum mereka menerima jasa pelayanan dengan sesudah pelayanan yang mereka terima (Ivana, Taraneti & Permana, 2020). Kepuasan pasien juga didefinisikan sebagai tanggapan penerima jasa terhadap ketidaksesuaian tingkat kepentingan dengan kinerja yang dirasakan. Pelanggan yang puas akan berbagi rasa dan pengalaman mereka kepada teman, keluarga dan tetangga. Sikap positif petugas terhadap pasien akan sangat menentukan interaksi positif antara petugas dengan pasien, sehingga memberikan nilai tambah untuk kepuasan pasien, keluarga dan masyarakat (Hidayatullah, 2020).

Penelitian ini sejalan dengan Penelitian yang dilakukan oleh (Adnan, 2020) tentang Efektifitas perilaku caring perawat terhadap kepuasan pasien rawat inap puskesmas wotu. Hasil uji korelasi spearman diperoleh angka koefisien korelasi sebesar 0,529. Artinya, tingkat kekuatan korelasi antar variabel adalah kuat. Hubungan kedua variabel bersifat searah, dengan demikian jika kualitas perilaku caring ditingkatkan maka



kepuasan pasien juga akan meningkat. Selanjutnya, nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Artinya, ada hubungan yang signifikan antara variabel Perilaku Caring Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas Wotu. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh perilaku caring perawat ketika memberikan informasi yang memadai, dan respon yang cepat untuk kebutuhan pasien dengan keahlian teknis dan profesional. Caring dapat mengurangi ketegangan emosional pasien, meningkatkan kepercayaan diri dan emosional pasien, meningkatkan kepuasan kerja dan keterlibatan perawat. Meningkatkan kepuasan pasien adalah penting dalam organisasi layanan kesehatan.

KESIMPULAN

- Diketahui Distribusi frekuensi sikap perawat di Puskesmas Kota Agung Tahun 2022 yaitu dari 91 responden yang diteliti, yang memberikan penilaian baik terhadap sikap perawat yaitu sebanyak 56 (61,5%) dan yang kurang baik sebanyak 35 (38,5%).
- Diketahui Distribusi frekuensi kepuasan pasien di Puskesmas Kota Agung Tahun 2022 yaitu dari 91 responden yang diteliti yang merasakan puas terhadap sikap perawat yaitu sebanyak 54 orang (59,3%) dan yang tidak puas sebanyak 37 orang (40,7%).
- Ada hubungan antara sikap perawat dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kota Agung Tahun 2022 dengan nilai p-value 0,016

REFERENSI

- Adnan. (2020). *Efektifitas Perilaku Caring Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmasw Out*. Skripsi Tidak Dipublikasikan
- Akbar, M. I. (2020). Survey tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan rsud Kabupaten Buton Utara. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Celebes*, 1(04), 1-8.



- Astuti, D. (2017). Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas. *HIGEIA (Journal of Public Health Research and Development)*, 1(3), 65-72.
- Desimawati. (2013). *Hubungan Layanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Sumbersari Kabupaten Jember. Skripsi Tidak Dipublikasikan*
- Fitri, E. S., Kusnanto, K., & Maryanti, H. (2020). Pengetahuan dan sikap perawat berhubungan dengan pelaksanaan patient safety. *Jurnal Keperawatan Terpadu (Integrated Nursing Journal)*, 2(1), 22-28.
- Haskas, Y. (2021). Hubungan Kepuasan Peran Perawat dengan Kualitas Pelayanan di Rsud. Labuang Baji Makassar. *JIMPK: Jurnal Ilmiah Mahasiswa & Penelitian Keperawatan*, 1(1), 88-93.
- Hidayatullah, M. S. (2020). Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas Tapen Kabupaten Bondowoso. *Jurnal Keperawatan Profesional*, 8(1), 62-73.
- Imran, I., Yuliharsi, Y., Almasdi, A., & Syavardie, Y. (2021). Dampak kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien puskesmas. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Sains Dan Humaniora*, 5(3), 389-396.
- Ivana, T., Taraneti, D., & Permana, L. I. (2020). Analisa kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Pembantu Pararapak Kabupaten Barito selatan tahun 2019. *Jurnal Keperawatan Suaka Insan (JKSI)*, 5(1), 133-142.
- Khairani, M., Salviana, D., & Bakar, A. (2021). Kepuasan pasien ditinjau dari komunikasi perawat-pasien. *Jurnal Penelitian Psikologi*, 12(1), 9-17.
- Nursalam. (2014). *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika
- Pardede, J. A., Marbun, A. S., & Zikri, M. (2020). Pengetahuan Dan Sikap Dengan Tindakan Perawat Tentang Patient Safety. *Jurnal Keperawatan Priority*, 3(2), 1-12.
- Pratama, R., Geraldi, S., & Sudibjo, N. (2021). Pengaruh Pengetahuan Dan Sikap Perawat Terhadap Keselamatan Pasien: Literature Review. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan*, 4(Spesial Issue 2), 681-690.
- Purwanza, S. W., Anggreyanti, I. P., & Wibowo, C. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Dan Peran Perawat Terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*, 7(4).



- Rifai, A., Afandi, A. T., & Firmansyah, I. (2021). Pengetahuan dan Sikap Perawat Tentang Kode Etik Keperawatan. *The Journal of Nursing Management Issues*, 1(1), 10-17.
- Sembiring, I. M., & Munthe, N. B. G. (2019). Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien rawat inap. *Jurnal Keperawatan Dan Fisioterapi (Jkf)*, 1(2), 54-61.
- Sesrianty, V., Machmud, R., & Yeni, F. (2019). Analisa kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan. *Jurnal Kesehatan Perintis*, 6(2), 116-126.
- Silalahi, J. Y., Fitriani, A. D., & Megawati, M. (2019). Analisis mutu pelayanan perawat terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas iii di rumah sakit advent medan. *Jurnal Kesehatan Perintis*, 6(1), 21-29.
- Simanjuntak, E. C. (2019). Pelayanan Perawat Yang Berkualitas Dalam Rangka Tercapainya Keselamatan Pasien.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Wardiah, R. (2021). Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD dr. Rasidin Padang. *Jurnal Human Care*, 6(1), 225-231.
- Wuwung, E. C. Q., Gannika, L., & Karundeng, M. (2020). Perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien. *Jurnal Keperawatan*, 8(1), 113-120.