

## PERSEPSI KEPUASAN PASIEN TERHADAP KULAITAS PELAYANAN KEPERAWATAN DI RAWAT INAP TAHUN 2022

*Perceptions of Patient Satisfaction on the Quality of Nursing Services in Inpatients in 2022*

Azzahra Zulkhulaifah S.<sup>1\*</sup>, Syahrir A. Pasinringi<sup>2</sup>, Nurmala Sari<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Departemen Manajemen Rumah Sakit, FKM, Universitas Hasanuddin, ayhazahra11@gmail.com

<sup>2</sup>Departemen Manajemen Rumah Sakit, FKM, Universitas Hasanuddin, Syahrir65@yahoo.com

<sup>3</sup>Departemen Manajemen Rumah Sakit, FKM, Universitas Hasanuddin, nurmalamrs08@gmail.com

\*Alamat Korespondensi: Departemen Manajemen Rumah Sakit, Fakultas Kesehatan Masyarakat Univeristas Hasanuddin, Jl. Perintis kemerdekaan KM 10, Tamalanrea Kota Makassar Sulawesi Selatan

### ABSTRAK

#### Kata Kunci:

Kepuasan pasien;  
pelayanan keperawatan;

#### Keywords:

*Patient satisfaction;*  
*nursing service;*

**Latar Belakang:** Kepuasan pasien tidak lepas dari sumber daya manusia yang diberikan oleh rumah sakit, salah satunya ialah perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan. Tidak jarang bahwa perawat menjadi sasaran terhadap kepuasan pasien, karena pelayanan keperawatan yang memiliki kontribusi paling besar atas kesan pasien terhadap sebuah rumah sakit. **Tujuan:** Mengetahui hubungan antara *caring, communication, information, kerja sama, penerimaan, tanggung jawab, keramahan & kesopanan, ketepatan waktu, kompetensi teknis, empathy, penampilan, dan kelengkapan sarana* terhadap persepsi kepuasan pasien di RSUD Labuang Baji Kota Makassar Tahun 2022. **Metode:** Menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional study*, dengan penentuan sampel *Isaac Michael* yang berjumlah 173 orang. Penelitian ini dilakukan di RSUD Labuang Baji Kota Makassar pada bulan Juli-September 2022. Menggunakan analisis univariat dan bivariate dengan uji *Chi-square*. **Hasil:** Menunjukkan bahwa ada hubungan *caring* ( $p=0,00$ ), *communication* ( $p=0,00$ ), *information* ( $p=0,00$ ), *kerja sama* ( $p=0,00$ ), *penerimaan* ( $p=0,00$ ), *tanggung jawab* ( $p=0,00$ ), *ketepatan waktu* ( $p=0,09$ ), *kompetensi teknis* ( $p=0,00$ ), *empathy* ( $p=0,00$ ), *penampilan* ( $p=0,00$ ), *kelengkapan sarana* ( $p=0,01$ ) dengan kepuasan pasien. Tidak ada hubungan *keramahan & kesopanan* ( $p=0,53$ ) dengan kepuasan pasien. Jadi terdapat 11 variabel yang berhubungan dengan kepuasan dan 1 variabel yang tidak berhubungan dengan kepuasan. **Kesimpulan:** Dapat disimpulkan bahwa hubungan persepsi kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan keperawatan ada 11 variabel yang berhubungan dengan kepuasan pasien dan terdapat 1 variabel yang tidak memiliki hubungan. Diharapkan pihak rumah sakit sebagai instansi pelayanan kesehatan lebih meningkatkan mutu pelayanan keperawatan sesuai dengan standar pelayanan.

### ABSTRACT

**Background:** *This cannot be separated from the human*

---

*resources provided by the hospital, one of which is a nurse in providing services. It is not uncommon for nurses to become the target of patient satisfaction, because the services they have have the greatest contribution to the patient's impression of a hospital. **Purpose:** To determine the relationship between caring, communication, information, cooperation, acceptance, responsibility, work & courtesy, punctuality, technical competence, empathy, appearance, and completeness on the perception of patient satisfaction at Labuang Baji Hospital, Makassar City in 2022. **Methods:** Using a quantitative method with a cross sectional study approach, by determining the sample of Isaac Michael which collected 173 people. This research was conducted at Labuang Baji Hospital, Makassar City in July-September 2022. Using univariate and bivariate analysis with Chi-square test. **Results:** that there is a relationship between caring ( $p=0.00$ ), communication ( $p=0.00$ ), information ( $p=0.00$ ), cooperation ( $p=0.00$ ), acceptance ( $p=0.00$ ), responsibility ( $p=0.00$ ), punctuality ( $p=0.09$ ), technical competence ( $p=0.00$ ), empathy ( $p=0.00$ ), appearance ( $p=0.00$ ), completeness of facilities ( $p=0.01$ ) with patient satisfaction. There is no relationship & politeness ( $p=0.53$ ) with patient satisfaction. So there are 11 variables related to satisfaction and 1 variable that is not related to satisfaction. **Conclusion:** It can be said that the relationship between patient satisfaction and service quality has 11 variables related to patient satisfaction and there is 1 variable that has no relationship. It is hoped that the hospital as a health service institution will further improve the services provided in accordance with service standards.*

©2022 by author.

Published by Faculty of Public Health, Hasanuddin University.

This is an open access article under CC-BY-SA license

(<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>)

---

## PENDAHULUAN

*World Health Organization (WHO) (1947)* menyatakan bahwa rumah sakit merupakan bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan yang berfungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat. Rumah sakit juga merupakan pusat pelatihan bagi tenaga kesehatan dan pusat penelitian medik. Rumah sakit, sumber daya manusia yang paling banyak memiliki kontak langsung dengan pasien adalah perawat, hal ini karena perawat merupakan suatu tenaga kesehatan yang melayani pasien selama 24 jam. Perawat merupakan ujung tombak pemberi pelayanan terhadap pasien dan keluarga pasien dikarenakan frekuensi yang paling sering bertemu dengan pasien.<sup>1</sup>

Menurut Undang-Undang Keperawatan Tahun 2014 menjelaskan bahwa pelayanan keperawatan adalah bentuk pelayanan profesional. Merupakan bagian integral dari pelayanan

kesehatan yang didasarkan pada ilmu dan kiat keperawatan ditujukan kepada individu, keluarga, kelompok atau masyarakat, baik sakit maupun sehat. Pada dasarnya keperawatan merupakan profesi yang senantiasa mengabdikan kepada kemanusiaan, mendahulukan kepentingan pasien di atas kepentingan pribadi, bentuk pelayanan yang bersifat humanistik, menggunakan pendekatan secara holistik yang berlandaskan pada ilmu dan kode etik keperawatan sebagai tuntutan utama melaksanakan asuhan pelayanan/asuhan keperawatan.<sup>2</sup> Saat ini pelayanan keperawatan di rumah sakit berlomba-lomba dalam memberikan pelayanan yang unggul kepada pasien dan mampu bertahan dalam persaingan, hal ini merupakan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pasien (*customer satisfaction*).<sup>3</sup> Laschinger, dkk menyatakan bahwa pelayanan keperawatan yang berorientasi terhadap kepuasan pasien sehingga mampu meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan merupakan komponen utama dari sistem manajemen mutu.<sup>3</sup>

Kepuasan pasien didefinisikan sebagai evaluasi ataupun penilaian yang dilakukan secara sadar oleh pasien bahwa pelayanan rumah sakit secara keseluruhan maupun pelayanan keperawatan telah dilakukan dengan baik sesuai harapan.<sup>4</sup> Kepuasan pasien dapat didefinisikan sebagai reaksi bagi pengguna jasa pelayanan kesehatan terhadap aspek pelayanan yang berbeda, dengan cara membandingkan antara harapan pengguna dengan harapan ideal terhadap persepsi mereka setelah menggunakan jasa tersebut.<sup>5</sup> Selain itu Kotler (2007) menyatakan bahwa kepuasan pasien merupakan hasil perbandingan (kinerja) pelayanan kesehatan yang dirasakan oleh pasien.<sup>6</sup>

Gerson (2004) berpendapat bahwa kepuasan pasien adalah persepsi pasien bahwa harapannya telah terpenuhi dan terlampaui. Kepuasan tersebut akan terpenuhi jika pelayanan jasa yang diberikan sesuai dengan persepsinya. Persepsi tersebut dapat dipengaruhi oleh faktor subyektivitas yang membuat persepsi atau kesenjangan antara pemberi jasa pelayanan dengan pasien sebagai konsumen. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, antara lain yang berhubungan dengan kualitas produk dan jasa, harga, emosional, kinerja, estetika, karakteristik penduduk, pelayanan, lokasi, fasilitas, komunikasi, suasana, dan desain visual.<sup>7</sup>

Kepuasan pasien tidak lepas dari sumber daya manusia yang diberikan oleh rumah sakit, salah satunya ialah perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan. Tidak jarang bahwa perawat menjadi sasaran terhadap kepuasan pasien, karena pelayanan keperawatan yang memiliki kontribusi paling besar atas kesan pasien terhadap sebuah rumah sakit.<sup>7</sup>

Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji adalah salah satu rumah sakit milik pemerintah daerah di Sulawesi selatan. RSUD Labuang Baji merupakan rumah sakit kelas B yang berkomitmen menjadi rumah sakit dengan layanan unggulan dalam memberikan pelayanan kesehatan terbaik kepada masyarakat provinsi Sulawesi Selatan.<sup>8</sup> Berdasarkan hasil survei pendahuluan yang dilakukan peneliti di RSUD Labuang Baji Kota Makassar diperoleh data awal dari rekam medik bahwa persentase kepuasan pasien mengalami fluktuasi dan tidak memenuhi indikator Standar Pelayanan Minimal

Tahun 2012 yaitu  $\geq 90\%$ . Pada tahun 2019 persentase kepuasan pasien sebesar 86,34%. Tahun 2020 RSUD Labuang Baji tidak melakukan pengukuran Standar Pelayanan Minimal (SPM) dikarenakan adanya pandemik Covid-19. Tahun 2021 persentase kepuasan pasien sebesar 70,83%. Salah satu penyebabnya adalah perawat kurang komunikatif terhadap pasien rawat inap. Hal ini membuat pasien merasa tidak puas dan kurang nyaman terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan uraian masalah diatas maka, tujuan penelitian ini dilakukan untuk dapat mengetahui bagaimana kualitas pelayanan keperawatan di rawat inap di RSUD Labuang Baji Kota Makassar Tahun 2022.

## METODE

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah kuantitatif dengan metode potong lintang (*Cross Sectional Study*). Metode potong lintang adalah desain penelitian yang bertujuan untuk melihat pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen dimana pengukuran antara sebab akibat dalam waktu yang sama. Penelitian ini dilaksanakan di RSUD Labuang Baji Kota Makassar pada bulan Juli 2022 – September 2022. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap di RSUD Labuang Baji Kota Makassar pada 3 bulan terakhir tahun 2021 (Oktober-Desember) yaitu sebanyak 480 orang. Sampel pada penelitian ini adalah sebagian dari pasien rawat inap yang menjalani rawat inap minimal 3 hari, berusia 17 tahun, dapat berkomunikasi dengan baik yaitu sebanyak 173 orang. Pengumpulan data menggunakan data primer dan sekunder. Data primer yang didapatkan berupa hasil pengisian angket dan wawancara oleh responden, sedangkan data sekunder berupa data kunjungan pasien 3 tahun terakhir, data SPM Tahun 2019 & 2021, dan data nama-nama ruangan rawat inap di RSUD Labuang Baji Kota Makassar. Metode pengumpulan data berupa wawancara, angket, analisis data dengan menggunakan analisis univariat dan analisis bivariat menggunakan uji *Chi-Square*. Data yang telah diolah dan dianalisis selanjutnya akan disajikan dalam bentuk tabel dan narasi untuk menginterpretasi dan membahas hasil penelitian.

## HASIL

Berdasarkan Tabel 1 menunjukkan bahwa responden paling banyak berada dalam tingkat kepuasan yang baik yaitu sebanyak 170 orang, dimana tingkat kepuasan yang baik paling banyak pada perawatan kelas III (34,1%). Sedangkan responden lainnya dengan tingkat kepuasan rendah yaitu hanya 3 orang, paling banyak berada pada perawatan VIP (66,7%). Tingkat kepuasan pasien yang menjawab *caring* perawat baik menunjukkan sebanyak 160 responden (100%) puas. Sedangkan tingkat kepuasan pasien yang menjawab *caring* perawat rendah menunjukkan sebanyak 13 responden (76,9%) puas dan 3 responden (23,1%) pasien kurang puas. Hasil penelitian uji *chi-square* menunjukkan nilai  $p=0,00 < 0,05$  yang artinya  $H_0$  (Hipotesis Null) ditolak. Hal ini berarti bahwa Ada hubungan antara *caring* (kepedulian) perawat dengan kepuasan pasien di rawat inap (Tabel 2).

**Tabel 1**  
Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kepuasan Pasien di Rawat Inap

Kepuasan Pasien	Kelas Perawatan								Total	
	Kelas 1		Kelas 2		Kelas 3		VIP		n	%
	n	%	n	%	n	%	n	%		
Rendah	0	0	0	0	1	33,3	2	66,7	3	100
Baik	30	17,6	54	31,8	58	34,1	28	16,5	170	100
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>17,3</b>	<b>54</b>	<b>31,2</b>	<b>59</b>	<b>34,1</b>	<b>30</b>	<b>17,3</b>	<b>173</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Primer, 2022

**Tabel 2**  
Analisis Hubungan *Caring* Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap

<i>Caring</i> Perawat	Kepuasan Pasien				Total		<i>p-value</i>
	Kurang		Puas		n	%	
	n	%	n	%			
Rendah	3	23,1	10	76,9	13	100	0,000
Baik	0	0,0	160	100,0	160	100	
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>1,7</b>	<b>170</b>	<b>98,3</b>	<b>173</b>	<b>100</b>	

Sumber: Data Primer, 2022

Berdasarkan Tabel 3 tingkat kepuasan pasien yang menjawab *communication* perawat baik menunjukkan sebanyak 169 responden (99,4%) puas dan 1 responden (0,6%) kurang puas. Sedangkan tingkat kepuasan pasien yang menjawab *communication* perawat rendah menunjukkan 1 responden (33,3%) puas dan 2 responden (66,7%) kurang puas. Hasil penelitian uji *chi-square* menunjukkan nilai  $p=0,00 < 0,05$  yang artinya  $H_0$  (Hipotesis Null) ditolak. Hal ini berarti bahwa ada hubungan antara *communication* (komunikasi) perawat dengan kepuasan pasien di rawat inap. Tingkat kepuasan pasien yang menjawab *information* perawat baik menunjukkan sebanyak 157 responden (100%) puas. Sedangkan tingkat kepuasan pasien yang menjawab *information* perawat rendah menunjukkan sebanyak 13 responden (81,3%) puas dan 3 responden (18,8%) kurang puas. Hasil penelitian uji *chi-square* ini menunjukkan nilai  $p=0,00 < 0,05$  yang artinya  $H_0$  (Hipotesis Null) ditolak. Hal ini berarti bahwa ada hubungan antara *information* (informasi) perawat dengan kepuasan pasien di rawat inap (Tabel 4).

Berdasarkan Tabel 5 tingkat kepuasan pasien yang menjawab kerja sama perawat baik menunjukkan sebanyak 157 responden (99,4%) puas dan 1 responden (0,6%) kurang puas. Sedangkan tingkat kepuasan pasien yang menjawab kerja sama perawat rendah menunjukkan sebanyak 13 responden (86,7%) puas dan 2 responden (13,3%) kurang puas. Hasil penelitian uji *chi-square* menunjukkan nilai  $p=0,00 < 0,05$  yang artinya  $H_0$  (Hipotesis Null) ditolak. Hal ini berarti bahwa ada hubungan antara kerja sama perawat dengan kepuasan pasien.

**Tabel 3**Analisis Hubungan *Communication* Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap

<i>Communication</i> Perawat	Kepuasan Pasien				Total	<i>p-value</i>
	Kurang		Puas			
	n	%	n	%	n	%
Rendah	2	66,7	1	33,3	3	100
Baik	1	0,6	169	99,4	170	100
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>1,7</b>	<b>170</b>	<b>98,3</b>	<b>173</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Primer, 2022

**Tabel 4**Analisis Hubungan *Information* Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap

<i>Information</i> Perawat	Kepuasan Pasien				Total	<i>p-value</i>
	Kurang		Puas			
	n	%	n	%	n	%
Rendah	3	18,8	13	81,3	16	100
Baik	0	0	157	100	157	100
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>1,7</b>	<b>170</b>	<b>98,3</b>	<b>173</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Primer, 2022

**Tabel 5**

Analisis Hubungan Kerja Sama Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap

Kerja Sama Perawat	Kepuasan Pasien				Total	<i>p-value</i>
	Kurang		Puas			
	n	%	n	%	n	%
Rendah	2	13,3	13	86,7	15	100,0
Baik	1	0,6	157	99,4	158	100,0
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>1,7</b>	<b>170</b>	<b>98,3</b>	<b>173</b>	<b>100,0</b>

Sumber Data Primer, 2022

## PEMBAHASAN

Kepuasan pasien merupakan tingkatan perasaan pasien akibat dari pelayanan kesehatan yang didapatkan setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya.<sup>9</sup> Tabel 1 menunjukkan bahwa pasien rawat inap RSUD Labuang Baji tahun 2022 lebih banyak menyatakan puas sebanyak 170 orang, dimana tingkat kepuasan yang baik paling banyak pada perawatan kelas 3 (34,1%). Sedangkan responden lainnya dengan tingkat kepuasan rendah yaitu hanya 3 orang, paling banyak berada pada perawatan VIP (66,7%). Hal ini menggambarkan bahwa kualitas pelayanan sudah sesuai dengan apa yang diharapkan, baik pada dimensi *caring* sampai dimensi kelengkapan sarana.

Nursalam mengatakan bahwa jika perawat sebagai pemberi pelayanan keperawatan, memberikan pelayanan melebihi harapan pasien sebagai penerima layanan keperawatan, berarti hal tersebut telah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pasien. Artinya pasien merasa sangat puas dengan layanan keperawatan yang telah diberikan.<sup>10</sup>

Pasien juga mengatakan bahwa RSUD Labuang Baji Kota Makassar memiliki pelayanan yang baik dibandingkan dengan rumah sakit lainnya yang pernah mereka gunakan, pasien juga mengatakan bahwa lokasi rumah sakit yang strategis mudah dijangkau dengan transportasi umum maupun pribadi terutama bagi mereka yang tinggal di Kota Makassar. Hal ini sesuai dengan pendapat Azwar (2010) suatu pelayanan kesehatan dikatakan bermutu apabila pelayanan tersebut mudah dijangkau oleh pemakai jasa pelayanan kesehatan. Pasien yang menyatakan tidak puas terhadap pelayanan keperawatan RSUD Labuang Baji dari keseluruhan yaitu sebanyak 3 orang paling banyak berada pada perawatan VIP (66,7%). Hal ini disebabkan karena tidak sesuai dengan apa yang mereka harapkan (ekspektasi). Dimana berdasarkan hasil wawancara dengan pasien menyatakan bahwa beberapa alat atau fasilitas yang terdapat pada ruang perawatan rusak dan sudah tidak layak untuk digunakan adanya laporan kepada perawat maupun *clining service* sebanyak 1-3 x namun tetap tidak di respon.

Penelitian ini sejalan dengan Oroh & Pondaag tahun 2018 terhadap Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Keperawatan di Ruang Interna RSUD Noongan bahwa terdapat 73 pasien (73,0%) yang merasa puas dengan pelayanan keperawatan yang ada.<sup>11</sup>

*Caring* merupakan aspek pokok pada bidang keperawatan dalam melakukan tindakan keperawatan. *Caring* adalah kedudukan utama pada proses pelaksana keperawatan meliputi pendekatan secara dinamis dan memiliki pelayanan sejak lahir sampai meninggal.<sup>12</sup> Berdasarkan tabel 2 tingkat kepuasan pasien yang menjawab *caring* perawat baik menunjukkan sebanyak 160 responden (100%) puas. Sedangkan tingkat kepuasan pasien yang menjawab *caring* perawat rendah menunjukkan sebanyak 13 responden (76,9%) puas dan 3 responden (23,1%) pasien kurang puas.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien menyatakan *caring* perawat baik dikarenakan ketika perawat melakukan kunjungan terhadap pasien mampu memberikan perhatian, dukungan, memberikan semangat kepada pasien, pasien dapat sembuh, dan dapat merawat dengan penuh sabar. Penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh Gurusinga, dkk Tahun 2021 bahwa perilaku *caring* perawat didasari oleh kasih sayang, kepedulian, dukungan, serta keterampilan terhadap pasien.<sup>13</sup> Pasien yang menyatakan kurang puas terhadap *caring* perawat disebabkan karena terkadang perawat kurang sabar dalam menangani keluhan pasien, kurang memberikan semangat, acuh tak acuh terhadap pasien.

Hasil penelitian uji *chi-square* menunjukkan nilai  $p=0,00 < 0,05$  yang artinya  $H_0$  (Hipotesis Null) ditolak. Hal ini berarti bahwa “Ada hubungan antara *caring* (kepedulian) perawat dengan kepuasan pasien di rawat inap. Hasil penelitian ini sejalan dengan Yunita & Hariadi tahun 2019 menunjukkan nilai nilai *p-value* sebesar 0.000 ( $<0,05$ ) bahwa ada hubungan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Permata Bunda tahun 2019.<sup>14</sup>

Komunikasi merupakan proses dimana seseorang yang berusaha untuk memberikan pengertian dan informasi dengan cara menyampaikan sebuah pesan terhadap seseorang. Priyanto mengemukakan bahwa komunikasi tidak hanya sekedar alat untuk berbicara dengan klien / pasien, namun komunikasi antar perawat dan pasien mampu memiliki hubungan terapeutik yang bertujuan untuk kesembuhan dari pasien tersebut.<sup>15</sup> Berdasarkan tabel 3 tingkat kepuasan pasien yang menjawab *communication* perawat baik menunjukkan sebanyak 169 responden (99,4%) puas dan 1 responden (0,6%) kurang puas. Sedangkan tingkat kepuasan pasien yang menjawab *communication* perawat rendah menunjukkan 1 responden (33,3%) puas dan 2 responden (66,7%) kurang puas.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa pasien menyatakan *communication* yang diberikan perawat sudah baik, hal ini disebabkan ketika perawat melakukan pemeriksaan kesehatan rutin terhadap pasien, perawat menjelaskan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti, tidak jarang perawat melakukan komunikasi dengan keluarga pasien, dan selalu mengakhiri komunikasi dengan cara yang baik dan sopan. Anggraini F (2008) mengemukakan bahwa semakin baik komunikasi yang dirasakan oleh pasien maka semakin baik atau tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan.<sup>16</sup> Pasien yang menyatakan kurang puas terhadap komunikasi perawat disebabkan karena terkadang perawat kurang ramah dengan pasien maupun keluarga pasien, perawat jarang mendiskusikan penyakit apa yang dialami oleh pasien, dan biasanya perawat tidak fokus dalam mendengarkan keluhan dari pasien.

Hasil penelitian uji *chi-square* menunjukkan nilai  $p=0,00 < 0,05$  yang artinya  $H_0$  (Hipotesis Null) ditolak. Hal ini berarti bahwa “Ada hubungan antara *communication* (komunikasi) perawat dengan kepuasan pasien di rawat inap. Sejalan juga dengan penelitian Siti *et al.*, tahun 2016 bahwa bahwa nilai *p-value* sebesar 0,003 yang berarti bahwa  $p < 0,05$  terdapat hubungan bermakna komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien, Sebagian besar perawat menjalankan komunikasi dengan baik.<sup>17</sup> Sejalan pula dengan penelitian Lukman Hadi Tahun 2013 dengan judul “Komunikasi Terapeutik Perawat Berhubungan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Dukun Magelang” didapatkan nilai  $p=0,000$  dengan  $\alpha = 0,05$  karena nilai  $p < \alpha$  maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak artinya ada hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien<sup>18</sup>

Informasi merupakan pesan (ucapan & ekspresi). Informasi dapat direkam atau ditransmisikan. Kelly mengemukakan bahwa informasi adalah sebuah data yang telah diolah dijadikan sebuah bentuk yang sangat bermanfaat bagi a. Berdasarkan tabel 4 tingkat kepuasan pasien yang menjawab *information* perawat baik menunjukkan sebanyak 157 responden (100%) puas. Sedangkan tingkat kepuasan pasien yang menjawab *information* perawat rendah menunjukkan sebanyak 13 responden (81,3%) puas dan 3 responden (18,8%) kurang puas. Berdasarkan hasil penelitian bahwa pasien menyatakan *information* yang diberikan perawat sudah baik, hal ini disebabkan ketika perawat melakukan kunjungan, perawat memberikan informasi yang lengkap dan jelas terkait cara penggunaan obat yang baik dan benar sesuai apa yang telah dianjurkan oleh dokter, perawat dapat memberikan informasi yang jelas tentang fasilitas yang tersedia, cara menggunakannya, dan tata tertib yang berlaku



di RSUD Labuang Baji, memberikan informasi terkait hal yang dilarang selama masa perawatan pasien. Silalahi & dkk menyatakan bahwa dengan adanya pemberian informasi yang lengkap dan tepat oleh perawat kepada pasien rawat inap, maka pasien akan puas, karena pasien mampu memahami proses yang akan dihadapi selama menjalani masa perawatan di rumah sakit.<sup>19</sup> Pasien yang menyatakan kurang puas terhadap *information* perawat disebabkan karena terkadang respon jawaban yang diberikan oleh perawat ketus dan judes, dan terkadang perawat tidak sama sekali memberikan informasi terkait hak dan kewajiban pasien selama masa perawat. Penelitian ini didukung oleh Sesrianty V, dkk Tahun 2019 bahwa beberapa komplain pasien terhadap pelayanan keperawatan bahwa perawat tidak ramah, tidak senyum, tertawa keras, kurang peduli terhadap pasien, memberi informasi dengan tergesa-gesa, perawat ada yang enggan melayani, respon lambat.<sup>1</sup>

Hasil penelitian uji *chi-square* ini menunjukkan nilai  $p=0,00 < 0,05$  yang artinya  $H_0$  (Hipotesis Null) ditolak. Hal ini berarti bahwa ada hubungan antara *information* (informasi) perawat dengan kepuasan pasien di rawat inap. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Silalahi & dkk diperoleh nilai  $p\text{-value} = 0,000$  bahwa ada hubungan antara ketepatan informasi yang disampaikan oleh perawat terhadap kepuasan pasien.<sup>19</sup>

Kerja sama ataupun kolaborasi adalah sikap yang harus dimiliki perawat sehingga mampu melakukan tindakan kolaborasi antara pasien, keluarga pasien, dan dokter dengan mengupayakan sikap kooperatif yang ditunjukkan oleh pasien dan keluarga pasien. Berdasarkan Tabel 5 tingkat kepuasan pasien yang menjawab kerja sama perawat baik menunjukkan sebanyak 157 responden (99,4%) puas dan 1 responden (0,6%) kurang puas. Sedangkan tingkat kepuasan pasien yang menjawab kerja sama perawat rendah menunjukkan sebanyak 13 responden (86,7%) puas dan 2 responden (13,3%) kurang puas. Berdasarkan hasil penelitian kerja sama perawat dengan responden sudah baik. Perawat senantiasa membantu pasien yang membutuhkan pertolongan, kerja sama antara perawat lainnya juga baik seperti saling mendukung satu dengan lainnya, dan yang paling disukai responden yaitu perawat dapat bekerja sama dengan keluarga pasien dalam proses penyembuhan responden. Penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh Mardijanto, dkk Tahun 2021 bahwa aspek kerja sama terhadap kepuasan pasien rawat inap di Klinik Jember sudah baik, hal ini disebabkan karena dapat bekerja sama dengan baik kepada pasien dalam proses penyembuhan, perawat tepat dalam melakukan tindakan dan perawat suportif dalam memberikan pelayanan asuhan keperawatan.<sup>20</sup> Ismuntania dan Kartika menyatakan bahwa kerja sama perawat dikatakan baik apabila rasa peduli perawat terhadap pasien yang baik, sehingga pasien mau diajak untuk kerja sama dalam proses penyembuhan.<sup>21</sup> Pasien yang menyatakan kurang puas terhadap kerja sama perawat disebabkan kurang maksimal dalam bekerja sama dengan pasien ataupun keluarga pasien. Jawaban dari kuesioner didapatkan bahwa perawat tidak membantu pasien saat membutuhkan pertolongan contohnya membersihkan badannya. Hal tersebut dapat dikoreksikan adanya keluarga pasien yang menemani pasien.

Hasil penelitian uji *chi-square* menunjukkan nilai  $p=0,00 < 0,05$  yang artinya  $H_0$  (Hipotesis Null) ditolak. Hal ini berarti bahwa ada hubungan antara kerja sama perawat dengan kepuasan pasien. Hasil penelitian ini sejalan dengan Desimawati tahun 2013 bahwa 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 Sumsari Kabupaten Jember dengan  $p\text{-value} = 0,018$ .<sup>22</sup>

## KESIMPULAN & SARAN

Ada hubungan antara *caring, communication, information, kerja sama, penerimaan, tanggung jawab, ketepatan waktu, kompetensi teknis, empathy, penampilan, dan kelengkapan sarana* terhadap persepsi kepuasan pasien. Tidak ada hubungan keramahan & kesopanan terhadap persepsi kepuasan pasien. Diharapkan pihak RSUD Labuang Baji sebagai instansi pelayanan kesehatan lebih meningkatkan mutu pelayanan keperawatan sesuai dengan standar pelayanan. Pihak RSUD Labuang Baji Kota Makassar agar memperhatikan kualitas pelayanan yang ada di rawat inap, khususnya pada ketepatan waktu pelayanan yang diberikan kepada pasien.

## REFERENSI

1. Sesrianty V, dkk. Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan. *Jurnal Kesehatan Perintis (Perintis's Health Journal)*. 2019;6(2):116–126.
2. Mangara A, ddk. Etika Keperawatan Buku Praktis Menjadi Perawat Profesional. *Indramayu Adab*. 2021.
3. Karaca A, Durna Z. Patient Satisfaction With The Quality Of Nursing Care. *Nursing Open*. 2019;6(2):535–545.
4. De Simone S, Planta A, Cicotto G. The Role Of Job Satisfaction, Work Engagement, Self-Efficacy And Agentic Capacities On Nurses' Turnover Intention And Patient Satisfaction. *Applied Nursing Research*. 2018;39:130–140.
5. Astuti Anjar dkk. Mutu Pelayanan Kebidanan Standar, Indikator dan Penilaian. Vol.1. *Yayasan kita menulis*; 2021.
6. Profil RSUD Labuang Baji SulSel. 2021.
7. Oroh ME, Pondaag L. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Keperawatan di Ruang Interna RSUD Noongan. *Jurnal Keperawatan*. 2018;2.
8. Nurwianti I, Mita, Putri TH. Perilaku Caring Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit: Literature Review. *Jurnal Proners*. 2020;5(2):1–9.
9. Gurusinga R, Karo-karo TM, Syara AM, Suhaimi S, Sitepu SDEU, Purba ASG, et al. Implementasi Perilaku Caring Perawat Pelaksana Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam. *Jurnal Pengmas Kestra*. 2021;1(1):110–114.
10. Yunita S, Hariadi P. Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Permata Bunda Medan Tahun 2019. *Indonesia Trust Health Jurnal*. 2019;2(1):162–169.
11. Silalahi, Joyce YSilalahi, J. Y., Fitriani, A. D., & Megawati M. Analisis Mutu Pelayanan Perawat

- Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Di Rumah Sakit Advent Medan. *Jurnal Kesehatan PERINTIS (Perintis's Heal Journal)*. 2019;6(1):21–29.
12. Mardijanto S, Astutik E, Elyas DM, Budiman A. Hubungan Kepuasan Pasien Rawat Inap Dengan Mutu Pelayanan Keperawatan Di Klinik Kabupaten Jember. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*. 2021;15(2):73–84.
  13. Ismuntania, Kartika. Hubungan Layanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Penyakit dalam Wanita RSUD Tgk. Abdullah Syafi'i Beureunuen Kabupaten Pidie 2020. 2020;2(2):88–96.
  14. Ramadan H, Haerunnisa H, Wardanengsih E. Hubungan Pelayanan Keperawatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruang Bedah Sayra RSUD Lamadukkelleng Sengkang Kabupaten Wajo. *Jurnal Ilmu Mappadising*. 2019;1:16–22.
  15. Istiana MN, Ahmad LOAI, Liaran RD. Studi Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari. *Kesehatan Masyarakat Celeb*. 2019;01(02):24–31.
  16. Anggaraeni NM. Pengaruh Waktu Tunggu, Keramahan Petugas Dan Kompetensi Petugas Terhadap Kepuasan Pelanggan UPTD Puskesmas II Negara (Suatu Kajian Studi Literatur Manajemen Sumber Daya Manusia). *Jurnal Ilmu Hukum Hum dan Politik*. 2021;1(2):225–234.
  17. Agustina N, Asmuji, Komaruddin N. Hubungan Kompetensi Perawat Pelaksana Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Tingkat Iii Baladhika Husada Jember. 2018;1–13.
  18. Mutmainnah U, dkk. Analisis Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUP Dr. *Jurnal Muslim Community Health*. 2021;2(1).
  19. Ummah AB, Suminar DA, Wobowo T. Multidimensi Kualitas Pelayanan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Ilmu Kesehatan*. 2021;12(1).
  20. Yanto A, Wuryanto E, Surwanti S. Peningkatan Kepuasan Pasien BPJS Melalui Peningkatan Empati Perawat. *Jurnal Kepemimpinan dan Manajemen Keperawatan*. 2018;1(2):21.
  21. Doloksaribu EM, Silitonga EM, Nababan D, Siagian MT. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Sei Mencirim Di Masa Pandemic Covid 19. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*. 2021;5(2):1045–1054.
  22. Solihah GM, Sundoro T, Purnomo PS. Pengaruh Sarana Prasarana Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Yogyakarta. *Jurnal Solusi*. 2022;17:17–29.