

# PENGARUH PENGETAHUAN, SIKAP DAN KETERAMPILAN PERAWAT TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RS LABUANG BAJI MAKASSAR

*The Effect of Knowledge, Attitude, and Skill of Medical Patient Satisfaction  
In Labuang Baji Hospital Makassar*

Elim Layuk

[elimlayuk17@gmail.com](mailto:elimlayuk17@gmail.com)

Hasmin Tamsah

[Hasmin@stieamkop.ac.id](mailto:Hasmin@stieamkop.ac.id)

Ikhsan Kadir

[Ikhsan\\_kadir@stieamkop.ac.id](mailto:Ikhsan_kadir@stieamkop.ac.id)

## ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah: (1) Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RS Labuang Baji Makassar, (2) Untuk mengetahui pengaruh sikap terhadap kepuasan pasien rawat inap di RS Labuang Baji Makassar, (3) Untuk mengetahui pengaruh keterampilan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RS Labuang Baji Makassar. Metode penelitian yang digunakan dengan pendekatan metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey dengan pendekatan kuantitatif, yaitu dengan menitikberatkan pada pengujian hipotesis, dengan jumlah sampel 40 responden. Metode pengumpulan data melalui kuesioner dan observasi langsung. Analisis data yang digunakan adalah secara deskriptif kuantitatif dengan menggunakan program SPSS metode analisis Regresi Linier Berganda. Hasil penelitian berdasarkan uji parsial membuktikan bahwa (1). Variabel pengetahuan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien Rawat Inap di RS Labuang Baji Makassar nilai signifikansi = 0,003 yang berarti bahwa hipotesis alternatif diterima yang menyatakan ada pengaruh pengetahuan terhadap kepuasan pasien Rawat Inap Di RS Labuang Baji Makassar, (2). Berdasarkan uji parsial bahwa Sikap memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien Rawat Inap Di RS Labuang Baji Makassar dengan nilai signifikansi = 0,000 yang berarti hipotesis alternatif diterima yang menyatakan ada pengaruh sikap terhadap kepuasan pasien Rawat Inap Di RS Labuang Baji Makassar, (3). Berdasarkan uji parsial bahwa keterampilan memiliki pengaruh terhadap kepuasan Pasien Rawat Inap Di RS Labuang Baji Makassar dengan nilai signifikansi = 0,002 yang berarti hipotesis alternatif diterima yang menyatakan ada pengaruh keterampilan terhadap kepuasan pasien Rawat Inap Di RS Labuang Baji Makassar. Berdasarkan uji simultan bahwa sikap memiliki pengaruh yang paling tinggi dengan signifikansi 0,000.

**Kata Kunci :** *pengetahuan, sikap, keterampilan*

## ABSTRACT

The purpose of the research are : (1). To know the effect of knowledge to medical patient satisfaction in Labuang Baji Hospital Makassar, (2) To know the effect attitude to medical patient Satisfaction in Labuang Baji Hospital Makassar, (3) To know the effect Skill to medical patient Satisfaction In Labuang Baji Hospital Makassar. The method used in this research is survey method with quantitative approach, with emphasis on hypothesis testing. with a sample of 40 respondents. Data were collected through questionnaires and direct observation. Analysis of the data used descriptive quantitative analysis method using SPSS Regression. The result of the research based on partial testing showed that. (1) Knowledge variabel effect the patient satisfaction in Labuang Baji Hospital Makassar with significantly score at 0,003 means that alternative hypotheses accepted clarified knowledge effect satisfaction patient in Labuang Baji Hospital Makassar. (2) Based on partial testing showed that attitude effect the patient satisfaction in Labuang Baji Hospital Makassar with significantly score at 0,000 means that alternative hypotheses accepted clarified attitude effect the patient satisfaction in Labuang Baji Hospital Makassar. (3) Based on partial testing showed that skill effect the patient satisfaction in Labuang Baji Hospital Makassar with significantly score at 0,002 means that

alternative hypotheses clarified skill effect the patient satisfaction in Labuang Baji Hospital Makassar. Based on the this Simultaneous testing, Attitude has the highest with significantly score at 0.000.

**Keywords :** *knowledge, attitude, skills*

## PENDAHULUAN

Masyarakat atau pasien melihat pelayanan kesehatan yang bermutu sebagai suatu pelayanan kesehatan yang dapat memenuhi kebutuhan yang dirasakannya dan diselenggarakan dengan cara yang sopan dan santun, tepat waktu, tanggap dan mampu menyembuhkan keluhannya serta mencegah berkembangnya atau meluasnya penyakit. Pandangan pasien ini sangat penting karena pasien yang merasa puas akan mematuhi pengobatan dan mau datang berobat kembali (Pohan, 2003).

Faktor penentu tingkat kepuasan pelanggan atau konsumen juga dipengaruhi oleh karakteristik dari konsumen tersebut yang merupakan ciri-ciri seseorang atau kekhasan seseorang yang membedakan seorang yang satu dengan yang lain. Karakteristik tersebut berupa nama, umur, jenis kelamin, latar belakang pendidikan, suku bangsa, agama, pekerjaan dan lain-lain (Sangadji & Sopiha, 2013)

Berdasarkan penelitian Merryani E Oroh di RSUD Noongan tentang hubungan karakteristik pasien dengan kepuasan terhadap mutu layanan rawat. Karakteristik pasien dengan tingkat ketidakpuasan dari yang tertinggi adalah dengan biaya sendiri (27%), pasien dengan pendidikan tinggi (25%), laki-laki (16%), usia muda (15%), jarak dengan rumah sakit jauh (14,9%) dan penghasilan lebih dari satu juta (14,7%). Dimensi mutu dengan total Servqual Quality (TSQ) kurang dari 90 % meliputi : keramahan perawat (emphaty) pada kelas VIP atau kelas I (79%), penjelasan terhadap pasien mengenai penyakit yang dideritanya (reliability) (82%), kebersihan kamar (tangible) (85%), kecepatan penanganan pasien kritis (responsiveness) (87%) dan kemampuan rumah sakit menyediakan dokter spesialis (Sudarni, 2009).

Studi pendahuluan yang dilakukan pada 10 pasien rawat inap di ruang Interna yang terdiri dari 4 pasien laki-laki dan 6 pasien perempuan, menunjukkan 2 pasien laki-laki dan 2 pasien perempuan merasa pelayanan keperawatan di RSUD Noongan sudah baik karena perawat selalu memperhatikan pasien, sedangkan 2 laki-laki lainnya dan 4 pasien perempuan lainnya menyatakan bahwa pelayanan keperawatan masih kurang, karena perawat tidak memberikan informasi yang cukup tentang perawatan dan ada perawat yang kurang ramah.

Rumah Sakit Labuang Baji Makassar telah melakukan Program sosialisasi dan

pelatihan mengenai kualitas pelayanan keperawatan untuk meningkatkan kepuasan pasien khususnya keselamatan pada pasien pada seluruh unit pelayanan sudah berjalan dengan baik. Masalah yang masih perlu diperhatikan yaitu kenyataan dilapangan yang merujuk pada konsep kepuasan pasien, karena walaupun sosialisasi, pelatihan sudah dilaksanakan tetapi masih ada kasus pasien cedera, pasien jatuh.

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. 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 di rumah sakit (UU No.44/2009 pada pasal 32 tentang rumah sakit).

Keterampilan sangat dituntut dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien karena keterampilan merupakan kemampuan seseorang menerapkan pengetahuan ke dalam bentuk tindakan, keterampilan seseorang pengetahuan ke dalam bentuk tindakan, keterampilan seorang karyawan diperoleh melalui pendidikan dan latihan, menurut Garry Dessler (2005) pelatihan memberikan pegawai baru atau yang ada sekarang keterampilan yang mereka butuhkan untuk melaksanakan pekerjaan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pengetahuan, sikap dan keterampilan perawat terhadap kepuasan pasien rawat inap di RS Labuang Baji Makassar.

## **BAHAN DAN METODE**

### **Lokasi dan Rancangan Penelitian**

Lokasi penelitian ini adalah RS Labuang Baji Makassar pada ruang rawat inap. Jenis penelitian ini adalah metode survey dengan pendekatan kuantitatif yaitu dengan dengan menitikberatkan pada pengujian hipotesis. Pada pendekatan ini, data diperoleh dengan berbagai cara, antara lain dengan observasi, pembagian angket/kuesioner maupun dengan wawancara langsung, dengan maksud mendapatkan data yang dapat dianalisis dengan akurat dan hasil kesimpulannya dapat digeneralisasikan.

### **Populasi dan Sampel Penelitian**

Populasi adalah semua pasien ruangan rawat inap di RS Labuang Baji Makassar yang mendapatkan pelayanan kesehatan selama penelitian yang berjumlah 160 orang. Sampel penelitian adalah anggota populasi dengan teknik pemilihan sampel yang meliputi kriteria

inklusi dan kriteria eksklusi yang ditentukan berdasarkan formulasi Slovin sehingga diperoleh sampel sebanyak 40 orang perawat.

### **Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dilakukan menggunakan metode observasi, angket/kuesioner dan wawancara. Pengumpulan data dengan observasi dilakukan dengan cara pengamatan langsung di lapangan yang berkaitan langsung dengan pengetahuan, sikap maupun keterampilan perawat dan kualitas pelayanan RS Labuang Baji Makassar selaku responden penelitian ini. Penyebaran kuesioner dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Data yang diperoleh dalam penelitian ini didapatkan langsung dari pengisian kuesioner (angket) yang ditujukan kepada responden. Dalam pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner itu terdiri atas pertanyaan berkaitan kepuasan pasien umum dan askes terhadap kualitas pelayanan perawat secara bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) para ruang rawat inap. Wawancara dilakukan untuk mengetahui secara langsung dengan tatap muka antara peneliti dengan responden.

### **Analisis Data**

Analisis data dilakukan dengan uji validitas, uji reliabilitas dan regresi linear berganda. Pengujian validitas data digunakan untuk menguji validitas dari instrument yang akan digunakan dalam penelitian, pengujian validitas tiap butir digunakan analisis item, yaitu mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor butir setelah dikurangi dengan item yang diuji. Validitas akan dihitung dengan menggunakan total koefisien korelasi dengan antara  $r$  signifikan sebesar 0,05 (5%). Pengujian reliabilitas instrument dengan konsistensi dengan teknik Alpha Cronbach.

## **HASIL**

### **Karakteristik Sampel**

Karakteristik identitas responden adalah gambaran dari seluruh populasi yang digunakan sebagai sampel dalam penelitian ini, data ataupun informasi yang diperoleh terkait dengan faktor-faktor kompetensi yang berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien RS Labuang Baji Makassar.

Karakteristik responden dapat diketahui menurut jenis kelamin, tingkat pendidikan dan status perkawinan (tabel terlampir). Berdasarkan data terlihat bahwa dari 40 responden, sebanyak 25 orang (62,5%) berjenis kelamin laki-laki, sedangkan perempuan sebanyak 15 orang (37,5%). Dilihat dari tingkat usia, sebagian besar responden yang terlibat dalam

penelitian ini adalah berusia 20-30 tahun yang mendominasi sebanyak 19 responden(47,5%), urutan selanjutnya adalah yang berusia 31-40 tahun sebanyak 11 responden (27,5%), kemudian kelompok usia > 41 sebanyak 10 responden (25,0%).

Berdasarkan data pendidikan responden yang dilibatkan dalam penelitian ini mayoritas memiliki tingkat pendidikan SMA yaitu berjumlah 21 responden (26,2%), kemudian disusul oleh tingkat pendidikan S1 sebanyak 10 responden (25,0%), sedangkan tingkat pendidikan D3 sebanyak 8 responden (20,0%), tingkat pendidikan S2 sebanyak 1 responden (2,1%). Hal ini berarti bahwa kualitas pendidikan pasien RSU Labuang Baji dari segi keilmuan sudah memadai dan pada dasarnya Pasien RS Labuang Baji cukup mempunyai kemampuan untuk mengerahui kondisi Perawat.

Berdasarkan data status perkawinan responden yang paling banyak adalah dengan status Kawin sebanyak 27 responden (67,5%) yang Belum Kawin sebanyak 13 responden (32,5%). Hal ini menunjukkan pasien RSU Labuang Baji Makassar didominasi oleh pasien dengan status telah menikah.

#### **Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pasien RS Labuang Baji Makassar(Y)**

Pada hakekatnya penilaian terhadap individu hasil penilaian Kepuasan Pasien rawat inap RS Labuang Baji Makassar(Y) dituangkan dalam daftar penilaian pelaksanaan unsur-unsur yang menjadi indikator penilaian kinerja adalah: (1) Pelayanan Profesional, (2) Kepercayaan, (3) Biaya, (4) Lokasi (5) Karakteristik produk dalam penelitian ini terdiri dari 5 uraian pertanyaan.

**Tabel**

**Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Variabel Kepuasan Pasien Rawat Inap RSU Labuang Baji Makassar (Y)**

Indikator Variabel	SS		S		KS		TS		STS		Total
	f	%	f	%	f	%	F	%	F	%	Mean
Perawat dapat menjelaskan tentang hasil pemeriksaan pasien secara rinci.	11	27,5	22	55,0	3	7,5	3	7,5	1	2,5	3,98
Perawat menjelaskan sesuatu dengan bahasa yang sederhana	14	35,0	18	45,0	6	15,0	1	2,5	1	2,5	4,08
Perawat mengarahkan pasien dalam melaksanakan pengobatan dan prosedur administrasi	20	50,0	15	37,5	3	7,5	2	5,0	-	-	4,33
Perawat melakukan tindakan dengan cepat	8	20,0	23	57,5	7	17,5	2	5,0	-	-	3,93

pada pasien											
Pasien menerima informasi yang memadai tentang tindakan.	23	57,5	10	25,0	5	12,5	1	2,5	1	2,5	4,33
Kepuasan Pasien Rawat Inap RS Labuang Baji Makassar (Y)											4,13

Sumber : data yang telah diolah, 2017

Berdasarkan rekapitulasi jawaban responden terhadap variabel kepuasan pasien yang terdapat pada tabel di atas diperoleh hasil sebagai berikut :

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa persepsi terhadap variabel Kepuasan Pasien Rawat inap RS Labuang Baji Makassar dapat diartikan bahwa responden memberi nilai bagus, hal ini terlihat dari nilai rata-rata sebesar 4,13. Hal ini berarti bahwa Kepuasan Pasien Rawat Inap RS Labuang Baji Makassar sangat penting untuk ditingkatkan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam *strategic planning* organisasi. Indikator yang dominan membentuk variabel kinerja adalah x1.3 dan x1.5 Perawat mengarahkan pasien dalam melaksanakan pengobatan dan prosedur administrasi dengan nilai rata-rata 4,33, dan x1.5 yaitu Pasien menerima informasi yang memadai tentang tindakan 4,33 sedangkan indikator Perawat melakukan tindakan dengan cepat pada pasien dengan nilai rata-rata sebesar 3,93.

Maka dari itu dapat ditarik kesimpulan bahwa Kepuasan Pasien Raswat inap RS Labuang Baji Makassar sangat baik karena perawat melakukan tindakan dengan cepat pada pasien.

### Analisis Deskriptif Variabel Pengetahuan (X1)

Tabel

Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Variabel Pengetahuan (x1)

Indikator Variabel	SS		S		KS		TS		STS		Total Mean
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
Perawat memiliki pengetahuan yang baik dalam menangani pasien	16	40,0	14	35,0	4	10,0	6	15,0	0	0	4,00
Perawat memberikan pelayanan profesional	16	40,0	15	37,5	5	12,5	4	10,0	0	0	4,08
Perawat bersikap simpatik dan meyakinkan dalam menghadapi masalah pasien	11	27,5	23	57,5	5	12,5	0	0	1	2,5	3,98
Perawat memberitahu pasien setiap memberikan layanan	9	22,5	22	55,0	8	20,0	1	2,5	0	0	4,08

Perawat Ruangan rawat inap menyediakan waktu yang cukup untuk semua pasien	11	27,5	23	27,5	4	10,0	1	2,5	1	2,5	4,05
Mean variabel Pengetahuan (X1)											4,03

Sumber : data yang telah diolah, 2017

Tabel diatas menunjukkan bahwa persepsi terhadap variabel Pengetahuan Perawat dapat diartikan bahwa responden memberi nilai bagus, hal ini terlihat dari nilai rata-rata sebesar 4,03.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengetahuan perawat dalam menangani pasien rawat inap RS Labuang Baji Makassar dapat mendorong prestasi kerja dengan baik berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap RS Labuang Baji Makassar.

Dalam upaya peningkatkan kualitas individu sumber daya manusia, motivasi sangat memegang peranan penting dalam mempengaruhi tingkat kemampuan inovasi, adopsi, dan inisiatif dalam menjalankan tugas pokok dan fungsi dalam suatu organisasi kerja. Berhasil tidaknya pelaksanaan tugas yang diberikan kepada seorang pegawai sangat tergantung pada sejauhmana pengetahuan yang dimilikinya.

#### Analisis Deskriptif Variabel Sikap (X2)

Kepuasan Pasien rawat inap RS Labuang Baji dapat tercapai jika karyawan menjaga sikap dalam melakukan pelayanan merupakan fungsi operatif dari sumber daya manusia, dimana semakin baik kerja seseorang, semakin memberi kepuasan terhadap pasien.

**Tabel**  
**Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Variabel Sikap(X<sub>2</sub>)**

Indikator Variabel	SS		S		KS		TS		STS		Total Mean
	F	%	F	%	f	%	f	%	f	%	
Perawat menerima kondisi pasien	18	45,0	9	22,5	6	15,0	6	15,0	1	2,5	3,93
Perawat merespon segala bentuk keluhan pasien.	17	42,5	16	40,0	2	5,0	4	10,0	1	2,5	4,10
Perawat menghargai pendapat pasien saat mendiskusikan suatu masalah	17	42,5	13	32,5	4	10,0	4	10,0	2	5,0	3,98
Perawat teliti dan bertanggung jawab dalam melakukan tindakan keperawatan	12	30,0	18	45,0	6	16,0	2	5,0	2	5,0	3,90
Perawat mengutamakan keselamatan pasien dari	10	25,0	19	47,5	3	7,5	7	17,5	1	2,5	3,75

resiko infeksi											
Mean variabel Sikap (X2)										3,93	

Sumber : data yang telah diolah, 2017

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa persepsi terhadap variabel Sikap diartikan bahwa responden memberi nilai bagus, hal ini terlihat dari nilai rata-rata sebesar 3,93. Hal ini berarti bahwa Sikap merupakan suatu pertalian yang sangat komplementer bahwa wujud dari orang yang memiliki kompetensi tercermin dari sikap yang dimiliki.

Indikator yang dominan membentuk variabel disiplin adalah x2.2 yaitu Perawat merespon segala bentuk keluhan pasien dengan nilai rata-rata 4,13. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sikap yang baik akan berpengaruh terhadap Kepuasan pasien RS Labuang Baji Makassar. Sehingga jika sikap baik akan mempercepat tujuan rumah sakit, sedangkan sikap yang merosot akan menjadi penghalang dan penghambat pencapaian tujuan Rumah Sakit.

### Analisis Deskriptif Variabel Keterampilan (X3)

Tabel

Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Variabel Keterampilan (X3)

Indikator Variabel	SS		S		R		TS		STS		Total Mean
	F	%	F	%	f	%	f	%	f	%	
Perawat memiliki kreativitas yang tinggi	11	27,5	17	42,5	9	22,5	1	2,5	2	5,0	3,85
Perawat mampu menguasai segala tindakan keperawatan	19	47,5	15	37,5	5	12,5	1	2,5	0	0	4,30
Perawat memahami kebutuhan setiap pasien	13	32,5	18	45,0	8	20,0	0	0	1	2,5	4,05
Perawat memiliki profesional yang tinggi	12	30,0	18	45,0	9	22,5	1	2,5	0	0	4,03
Perawat tidak membedakan antara pasien yang satu dengan yang lainnya	9	22,5	21	52,5	5	12,5	5	12,5	0	0	3,85
Mean variabel Keterampilan(X3)											4,01

Sumber : data yang telah diolah, 2017

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa persepsi terhadap variabel Kepuasan pasien rawat inap RS Labuang Baji Makassar dapat diartikan bahwa responden memberi nilai bagus, hal ini terlihat dari nilai rata-rata sebesar 4,01. Hal ini berarti bahwa Kepuasan pasien merupakan suatu faktor untuk menilai seberapa lama seseorang mengetahui /bertukar pengetahuan dengan orang lain untuk bisa melaksanakan pekerjaannya secara efektif dengan

keterampilan yang dimiliki, .Indikator yang dominan membentuk variabel Keterampilan adalah x3.2 yaitu Perawat mampu menguasai segala tindakan keperawatan, dengan nilai rata-rata 4,01.

## **PEMBAHASAN**

### **Pengaruh Pengetahuan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RS Labuang Baji Makassar**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, hasil perhitungan analisis regresi linear berganda dengan pengujian secara parsial diketahui bahwa variabel pengetahuan memiliki nilai koefisien sebesar 0,325, nilai beta sebesar 0,287,  $t_{hitung}$  3,304 dan nilai signifikansi 0,003 yang berarti jika variabel pengetahuan meningkat maka akan meningkatkan kepuasan pasien rawat inap RS. Labuang Baji Makassar. Kontribusi parsial variabel pengetahuan dalam menjelaskan variasi variabel kinerja perawat adalah sebesar 99,7%.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pengetahuan perawat termasuk kategori tinggi. Demikian pula kepuasan pasien juga termasuk kategori tinggi, sehingga pengetahuan perawat berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien, artinya semakin baik pengetahuan perawat, maka akan semakin baik kepuasan pasien. Pengetahuan seorang individu erat kaitannya dengan perilaku yang akan diambilnya, karena dengan pengetahuan tersebut ia memiliki alasan dan landasan untuk menentukan suatu pilihan (Edberg 2009).

Melalui hasil analisis tentang hubungan pengetahuan perawat dengan tingkat kepuasan pasien yang hanya memiliki tingkat pendidikan dasar telah merasa puas dengan pelayanan kesehatan yang ada di RS Labuang Baji Makassar sebanyak 42,6% yang memiliki tingkat pendidikan menengah juga menyatakan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

### **Pengaruh Sikap Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap RS Labuang Baji Makassar**

Hasil pengujian hipotesis kedua dari penelitian ini menyatakan bahwa terdapat pengaruh sikap terhadap Kepuasan pasien rawat inap RS Labuang Baji Makassar. Berdasarkan hasil perhitungan analisis regresi linear berganda dengan pengujian secara parsial diketahui bahwa variabel Sikap memiliki nilai koefisien yang paling tinggi daripada kedua variabel lainnya, sebesar 0,383, nilai beta sebesar 0,298 (29,1%),  $t$ -hitung 3,435 dan nilai signifikansi 0,000 yang berarti jika variabel sikap meningkat maka akan diikuti dengan kepuasan pasien rawat inap RS Labuang Baji Makassar sebesar 0,383. Kontribusi parsial variabel sikap dalam menjelaskan variasi variabel kepuasan pasien adalah sebesar 99,7%.

Hal ini mengindikasikan bahwa kepuasan pasien di ruang rawat inap RS Labuang Baji Makassar juga dipengaruhi oleh sikap atau penerapan tugas pokok perawat. Perawat tentu menyadari bahwa sikap merupakan hal pokok yang harus dipelihara perawat untuk menjalankan tugas dan kewajiban perawat, sehingga sikap atau penerapan tugas pokok bukan merupakan hal yang harus dihindari tetapi sesuatu yang harus diperhatikan dalam memberikan pelayanan keperawatan. Salah satunya dengan menerapkan bentuk perilaku kerja inovatif yang sepadan dengan standar operasional prosedur, menjunjung tinggi rasa tanggung jawab.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan Setiadi (2014) Hasil penelitian menunjukkan analisis hubungan sikap perawat dengan kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan di Bangsal Pavilliun RSUD Salatiga dengan menggunakan alat analisis korelasi Spearman diperoleh nilai p-value sebesar 0,000 dengan nilai koefisien korelasi Spearman (rs) sebesar +0,746. Dengan demikian terbukti, bahwa terdapat hubungan sikap perawat dengan kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan di Bangsal Pavilliun RSUD Salatiga (nilai p-value = 0,000 < 0.05), dan kekuatan hubungan yang terjadi pada kedua variable tersebut kuat (0,60 – 0,799) dengan arah positif. Hal ini berarti semakin baik penilaian responden terhadap sikap perawat, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien, begitu pula sebaliknya (Sugiyono, 2006).

Temuan fakta hasil penelitian ini memberikan gambaran bahwa sikap perawat akan berdampak pada timbulnya kepuasan keperawatan di Bangsal Pavilliun RSUD Salatiga. Kenyataan tersebut sesuai dengan pendapat Hurriyati (2005), Kotler (2003), dan Lupiyoadi (2001) yang menyatakan bahwa sikap dalam memberikan pelayanan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen (pasien). Pendapat ketiganya juga sejalan dengan pendapat Griffith (1987) dalam Azwar (2005), bahwa sikap pendekatan staf pada pasien, yaitu sikap staf terhadap pasien ketika pertama kali datang di rumah sakit merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien.

Hasil penelitian Lengkong (2008) yang menyatakan terdapat pengaruh signifikan sikap teller terhadap kepuasan nasabah pada bank-bank lokal di Surabaya, juga penelitian yang dilakukan Harcahyani (2010) dan Effendi (2014), bahwa kualitas pelayanan berpengaruh langsung signifikan terhadap kepuasan pasien. Demikian juga penelitian Jasmani (2012) juga menunjukkan hal yang sama, bahwa kualitas pelayanan (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy) yang merupakan wujud nyata dari sikap perawat memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pasien. Berdasarkan fakta-fakta hasil penelitian, maka sudah

sepatutnya jika sikap perawat yang masih dinilai kurang memenuhi harapan pasien seperti: kebersihan perlengkapan yang digunakan oleh perawat, seperti: sarung tangan dan masker, pengetahuan perawat dalam memahami pekerjaan dengan baik, perawat perlu lebih berani untuk memberikan teguran pada tamu yang berisik saat berkunjung, perawat perlu memperbaiki sikapnya untuk tidak membedakan pelayanan pada setiap pasien, dan kemampuan perawat dalam memberikan motivasi kepada pasien untuk mampu bersosialisasi dengan masyarakat untuk segera ditindaklanjuti oleh pimpinan RSUD Salatiga.

Temuan hasil penelitian ini tidak jauh beda dengan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti terhadap 15 orang pasien rawat inap di Bangsal Pavillium RSUD, didapatkan bahwa 10 orang pasien mengeluh karena perawat terkadang terlambat dalam memberikan tindakan, dan perawat kurang informatif. Sementara 2 orang pasien mengatakan bahwa perawat kurang ramah, dan kurang informatif, sedang 3 orang pasien lainnya mengatakan bahwa perawat kurang ramah, baik sikap, perilaku dan tutur katanya, serta sering terlambat dalam memberikan tindakan. Temuan-temuan hasil wawancara tersebut memberikan bukti bahwa pasien kurang puas dengan pelayanan keperawatan yang diberikan. Adanya sikap perawat yang dinilai buruk oleh sebagian pasien tersebut menunjukkan jika perawat belum memberikan pelayanan secara optimal, serta mampu mempertanggung jawabkan segala bentuk pelayanannya. Kondisi tersebut jelas bertolak belakang dengan prinsip pelayanan keperawatan profesional, yaitu pelayanan keperawatan yang mencakup pelayanan bio-psiko-sosio-spiritual yang komprehensif, ditujukan pada individu, keluarga dan masyarakat baik yang sakit maupun sehat yang mencakup siklus hidup manusia (Smet, 1994 dalam Putra, 2014).

Bila perawat dapat bersikap baik dalam memberikan asuhan keperawatan kepada pasien maka dapat dikatakan bahwa perawat tersebut bersikap profesional karena dapat membantu pasien dalam memenuhi kebutuhannya. Dalam suatu layanan kesehatan apabila sikap perawat itu baik maka akan berdampak pada kualitas asuhan yang akhirnya akan mempengaruhi kepuasan pasien.

### **Pengaruh Keterampilan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Kepuasan pasien RS Labung Baji Makassar**

Hasil pengujian hipotesis kedua dari penelitian ini menyatakan bahwa terdapat pengaruh keterampilan terhadap Kepuasan pasien rawat inap RS Labuang Baji Makassar. Berdasarkan hasil perhitungan analisis regresi linear berganda dengan pengujian secara parsial diketahui bahwa variabel keterampilan memiliki nilai koefisien yang paling tinggi daripada kedua variabel lainnya, sebesar 0,245, nilai beta sebesar 0,267 (38,1%), t-

hitung 2,246 dan nilai signifikansi 0,002 yang berarti jika variabel keterampilan meningkat maka akan diikuti dengan kepuasan pasien rawat inap RS Labuang Baji Makassar sebesar 0,245. Kontribusi parsial variabel sikap dalam menjelaskan variasi variabel kepuasan pasien adalah sebesar 38,1%

Penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi keterampilan itu berhubungan dengan bagaimana pemberi layanan kesehatan mengikuti standar layanan kesehatan yang telah disepakati, yang meliputi kepatuhan, ketepatan, kebenaran dan konsistensi. Jika perawat tidak memiliki keterampilan maka dapat mengakibatkan berbagai hal, mulai dari penyimpangan kecil terhadap standar layanan kesehatan, sampai kepada kesalahan fatal yang dapat menurunkan mutu layanan kesehatan dan membahayakan jiwa pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Munaryo (2008) yang menunjukkan hasil uji hipotesis dan pernyataan pasien melalui wawancara mendalam dapat disimpulkan bahwa semakin kurang baik persepsi pasien tentang mutu pelayanan ketrampilan teknis medis dokter maka semakin kurang loyal pasien tersebut, yang menentukan mutu jasa pelayanan diantaranya adalah faktor kemampuan, keterampilan dan pengetahuan pemberi pelayanan. Mutu pelayanan itu sendiri berkaitan erat dengan kepuasan, dimana mutu yang baik akan memberikan pengalaman bagi pelanggan dan selanjutnya akan mengundang mereka datang kembali untuk kunjungan berikutnya. Layanan kesehatan yang bermutu harus mampu memberikan informasi yang jelas tentang apa, siapa, kapan, dimana, dan bagaimana layanan kesehatan itu akan dan/atau telah dilaksanakan. Dimensi informasi ini sangat penting pada tingkat puskesmas dan rumah sakit.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Muchlasin (2004), yaitu ada pengaruh antara persepsi penyampaian informasi dengan loyalitas pasien rawat inap di rumah sakit Batang Semarang. Layanan kesehatan yang bermutu harus mampu memberikan informasi yang jelas tentang apa, siapa, kapan, dimana, dan bagaimana layanan kesehatan itu akan dan/atau telah dilaksanakan. Dimensi informasi ini sangat penting pada tingkat puskesmas dan rumah sakit. Dimensi ketepatan waktu, menjelaskan bahwa agar berhasil, layanan kesehatan itu. Dimensi ketepatan waktu, menjelaskan bahwa agar berhasil, layanan kesehatan itu harus dilaksanakan dalam waktu dan cara

Keterampilan dalam keperawatan adalah suatu keahlian yang dimiliki seseorang dalam bidang tertentu, keterampilan keperawatan adalah keahlian yang dimiliki perawat dalam melakukan proses keperawatan atau tindakan asuhan keperawatan. Proses keperawatan adalah aktivitas yang mempunyai maksud yaitu praktik keperawatan dilakukan dengan cara

yang sistematis atau metode yang sistematis dan rasional dalam merencanakan dan memberikan pelayanan keperawatan kepada individu. Tujuan proses keperawatan adalah memberikan metode sistematis bagi praktek keperawatan: proses keperawatan menyatukan, menstandarisasi, dan mengarahkan praktek keperawatan. Peran dan fungsi perawat ditentukan, dan komunikasi, kolaborasi, dan sinkronisasi anggota tim kesehatan ditingkatkan oleh proses keperawatan. Tujuan lain dari proses keperawatan adalah Memudahkan pendokumentasian data, diagnosis, rencana, respon klien, dan evaluasi, Mengevaluasi efektivitas dan efisiensi asuhan, Memberikan arahan, pedoman, dan makna untuk asuhan keperawatan, Memberikan kemungkinan asuhan yang bersinambungan dan mengurangi kelalaian dan mengindividualisasikan keikutsertaan klien dalam keperawatan.

Meningkatkan kreativitas dan fleksibilitas dalam praktek keperawatan.

### **Pengaruh Pengetahuan, Sikap dan Keterampilan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap RS Labuang Baji Makassar**

Berdasarkan hasil pengolahan data penelitian pengaruh Pengetahuan, Sikap dan Kepuasan Pasien terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap RS Labuang Baji Makassar, dapat dilihat dari Hasil analisis yang menghasilkan nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) = 0.674. Ini berarti bahwa variabel Pengetahuan, Sikap dan Keterampilan secara simultan dapat menjelaskan 66,4% variabel ini mempunyai kontribusi terhadap Kepuasan pasien rawat inap RS Labuang Baji Makassar. Sedangkan sebesar 33,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam variabel penelitian ini. Variabel lain yang mempengaruhi kinerja antara lain, Motivasi, Supervisi, Kedisiplinan, Gaya Kepemimpinan dan Kompetensi juga bisa mempengaruhi kepuasan pasien sesuai dengan penelitian sebelumnya.

Semua pasien di ruang rawat inap pada dasarnya memiliki motivasi yang tinggi berobat di RS Labuang Baji Makassar Jika diberikan pelayanan yang baik, dengan demikian dengan sikap yang baik maka dapat memacu perawat untuk bekerja keras sehingga dapat mencapai tujuan yaitu kepuasan pasien dan penghargaan, hal ini akan meningkatkan kinerja perawat sehingga pada pencapaian pelayanan yang berkualitas, Sumber motivasi ada tiga faktor yaitu (1) kemungkinan untuk berkembang, (2) jenis pekerjaan dan (3) apakah mereka dapat merasa bangga menjadi bagian dari perawat tersebut.

Dari hasil uji analisis data yang telah dilakukan, dapat dilihat koefisien Beta Standardized dari variabel Pengetahuan (X1), sikap (X2) dan Keterampilan (X3) terhadap Kepuasan pasien rawat inap RS Labuang Baji Makassar, secara berurutan adalah 0.325 signifikansi 0,003, 0.383 dengan signifikansi 0,000 dan 0.245 signifikansi 0,002 jadi bisa terlihat bahwa variabel X2 yaitu variabel Sikap adalah variabel yang berpengaruh paling

signifikan dan dominan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap RS Labuang Baji Makassar (Y).

Menurut Ramadhan (2004), dalam Sumarjanto (2013) bahwa ketidakpuasan pasien sering yaitu terhadap sikap dan perilaku tenaga kesehatan. Pelanggan mengeluh tidak puas karena harapannya tidak terpenuhi. Semakin tinggi harapan seseorang pelanggan semakin besar ia tidak puas terhadap jasa yang didapatkannya (Tjiptono, 2006). Sehingga dalam hal ini rumah sakit harus terus melakukan upaya untuk meningkatkan pelayanan agar membuat pasien merasa puas dan citra rumah sakit akan menjadi lebih baik.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan Pengetahuan secara parsial terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap RS Labuang Baji Makassar. Sehingga bila pengetahuan baik maka akan memberikan informasi yang tepat kepada pasien, sehingga meningkatkan kepuasan pasien Rawat Inap RS Labuang Baji Makassar.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan sikap secara parsial terhadap Kepuasan pasien Rawat Inap RS Labuang Baji Makassar, Sehingga dapat ditarik kesimpulan, Perawat yang memiliki sikap yang positif terhadap pelayanan di ruang Rawat Inap RS Labuang Baji Makassar maka ada kecenderungan untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang baik pula melalui pengamatan dan penilaian model peran sikap yang baik.
3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan Keterampilan secara parsial terhadap Kepuasan pasien Rawat Inap RS Labuang Baji Makassar, sehingga perawat yang memiliki keterampilan yang baik maka akan meningkatkan kinerja perawat dalam hal pelayanan sehingga memberikan kepuasan terhadap pasien.
4. Terdapat pengaruh positif dan signifikan pengetahuan, sikap, dan keterampilan secara simultan terhadap Kepuasan pasien Rawat Inap RS Labuang Baji Makassar, berdasarkan hasil pengolahan data penelitian dari Hasil analisis yang menghasilkan nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) = 0.674. Ini berarti bahwa variabel pengetahuan, sikap dan keterampilan secara simultan dapat menjelaskan 67,4% variabel ini mempunyai kontribusi terhadap kepuasan pasien rawat inap RS Labuang Baji Makassar sedangkan sebesar 32,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam variabel penelitian ini.

## Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka penulis mengemukakan saran-saran sebagai berikut :

### a. *Bagi Rumah Sakit*

1. Semoga dapat mempertahankan apa yang telah dicapai dalam hal ini adalah kemampuannya dalam mengupayakan pelayanan yang semakin baik kedepannya. agar tetap memperhatikan hal-hal yang dapat meningkatkan pengetahuan, keterampilan terhadap perawat pelaksana.
2. Semoga Sikap perawat semakin baik kedepannya demi meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia dalam bidang keperawatan sebagai pemberi pelayanan keperawatan dan minat masyarakat untuk berobat pada RS Labuang Baji Makassar.

### b. *Bagi Perawat*

1. Semoga perawat mampu memelihara Sikap dan Motivasi sehingga mampu meminimalisir keluhan di Ruang Rawat Inap RS Labuang Baji Makassar
2. Diperlukan sikap yang lebih terbuka dari pihak perawat dalam memberikan informasi dan kepedulian yang dibutuhkan oleh pasien maupun keluarga.

### c. *Bagi peneliti selanjutnya*

Disarankan bagi peneliti lain agar dapat meneliti variabel-variabel yang berhubungan dengan peningkatan kepuasan pasien yang belum diteliti yaitu Gaya Kepemimpinan, Kompetensi perawat, komunikasi terapeutik, Pengalaman dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien di RS Labuang Baji Makassar.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anwar Prabu Mangkunegara, 2006. *Evaluasi Kinerja SDM*. Eresco, Jakarta.
- Gillies. D. A 2000, *Manajemen Keperawatan Ed.2*, WB Sounder Company, Philedelpia.
- Hasan Hamdah, 2003, *Peranan Pendidikan Terhadap Kualitas Sumber Daya Manusia*, (Solo: Bina Ilmu).
- Ikhsan Kadir, 2014, *Profesional Perawat Rumah Sakit*, Zipatama Publisher: Surabaya.
- Ilham. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perspektif Syari'ah*. Makassar: Penerbit Pusaka Almailda
- Ishak, A & Hendri, T. 2003, *Manajemen Motivasi*, Grasindo: Jakarta
- Kemenkes, 2008, *Standar Manajemen Pelayanan Keperawatan dan Kebidanan*, Direktorat Yan Kep, Dirjen. Med, Jakarta.

- Kuntoro A, 2010. *Manajemen Keperawatan*, Numed:Yogyakarta.
- Kusnanto, 2004, *Pengantar Profesi & Praktek Keperawatan Profesional*, EGC, Jakarta
- Lestari VS, 2011. *Buku Ajar Dasar-Dasar Manajemen*, UNHAS, Makassar
- Manullang, M. 2005, *Manajemen Personalia*, Jakarta: Penerbit Ghalia Indonesia
- Mangkunegara, 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, PT. Remaja Rasdakarya. Bandung
- Martopo Ashari, 2004, *Peningkatan Kompetensi Menuju SDM berkualitas*, Bandung: Penerbit Tarsito.
- Manullang 2002, *Manajemen Pemasaran*, Ghalia Indonesia, Jakarta Mei (2010) “*Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Pada Pusat Penelitian Kelapa Sawit (PPKS) Marihat, Pematang Siantar.*
- Nursalam, 2011, *Proses dan Dokumentasi Keperawatan/ Konsep dan Praktek*, Salemba: Jakarta
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2003. *Pendidikan dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Nasution, 2003. *Metode Reseach*. Jakarta: Bumi Aksara
- Pohan, I.S.(2003). *Jaminan mutu pelayanan kesehatan: dasar-dasar pengertian*. Jakarta: Kesaint Blanc.
- Riduwan, 2012, *Skala Pengukuran Variabel-Variabel*. Alvabeta. Bandung
- Simamora, Henry. 2004, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: STIE YKPN: 2004
- Sedarmayanti, 2004. *Prestasi dalam Pengembangan Pemberdayaan dan Pendayagunaan Pegawai* PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Swarburg, R.C, 2010. *Pengembangan Staff Keperawatan Serta Pengembangan SDM*, Buku Kedokteran, Jakarta
- Sugiyono, 2013, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alvabeta. Bandung
- Sitorus, R., & Yulia.(2006). *Model praktik keperawatan profesional di rumah sakit*. Jakarta: EGC.
- Sunariyo, 2012. *Psikologi Untuk Keperawatan*, Buku Kedokteran EGC, Jakarta
- Winardi, 2011, *Motivasi dan Pemotivasian Dalam Manajemen*. Grafindo Persada, Jakarta
- Wardoyo, 2005, *Pengaruh Kompetensi terhadap Komitmen dan Kinerja Karyawan PT. Bontanng Kalimantan Timur*. Tesis PPS-UB, Malang, Tidak Dipublikasikan.

Wiratna,2015 ,”Statistik untuk Kesehatan”,Penerbit Gava Media: Yogyakarta.



## BIOGRAFI PENULIS

Elim Layuk lahir di Polewali, Mandar, Sulawesi Barat pada tanggal 29 November 1988 adalah mahasiswa dan perawat. Ia adalah mahasiswa Program Pascasarjana Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) AMKOP Makassar dengan program study Magister Manajemen Keperawatan. Ia pun bekerja sebagai perawat pelaksana di RS Awal Bros Makassar.

Anak ke-4 dari 5 bersaudara ini lulusan Strata Satu (S1) Jurusan Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Gema Insan Akademik Makassar (STIK GIA Makassar) dan menyelesaikan Profesi Ners di kampus yang sama STIK GIA Makassar.

Dengan ketekunan, motivasi yang tinggi dan kerja keras, penulis telah berhasil menyelesaikan tesis dan jurnal keperawatan ini. Semoga dengan tesis dan jurnal ini mampu memberikan kontribusi positif bagi dunia keperawatan khususnya dalam peningkatan pelayanan perawat pada sebuah rumah sakit.

Akhir kata penulis mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya atas terselesainya tesis dan jurnal yang berjudul **“PENGARUH PENGETAHUAN, SIKAP DAN KETERAMPILAN PERAWAT TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RS LABUANG BAJI MAKASSAR”** semoga dengan tesis ini mampu memberikan kontribusi positif bagi dunia keperawatan khususnya dalam peningkatan pelayanan perawat pada sebuah rumah sakit.

**MOTTO : ONE BY ONE, STEP BY STEP**

## Lampiran Tabel Karakteristik Responden

**Tabel**  
**Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Responden	Persentase (%)
Laki-Laki	25	62,5
Perempuan	15	37,5
Jumlah	40	100

Sumber: Data yang telah diolah, 2017

**Tabel**  
**Karakteristik Responden Menurut Kelompok Usia**

Kelompok Usia (Tahun)	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
20 – 30 tahun	19	47,5
31 – 40 tahun	11	27,5
>41	10	25,0
Jumlah	40	100

Sumber: data yang telah diolah, 2017

**Tabel**  
**Karakteristik Responden Menurut Tingkat Pendidikan**

Tingkat Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
SMA	21	26,2
D3	8	20,0
S1	10	25,0
S2	1	2,1
Jumlah	40	100

Sumber : data yang telah diolah, 2017

**Tabel**  
**Karakteristik Responden Menurut Status Perkawinan**

No	Status Perkawinan	Frekuensi	Persentase
1.	Kawin	27	67,5
2.	Belum Kawin	13	32,5
	Total	40	100

Sumber: Data yang telah diolah, 2017