



Lentera ACITYA

Akademi Keperawatan Fatima Parepare

Jurnal Kesehatan

Pengembangan Model Inisiasi Menyusui Dini (IMD) dengan Metode PEER Group pada Ibu Hamil di Kota Parepare

(Henrick SA, S.Kep. Ns., M.Kes)

Efektivitas Indikator C-Reaktif Protein selaku Deteksi Dini Preeklamsia dalam Kehamilan

(Agustina, S.Kep. Ns., M.Kes)

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kejadian ISPA pada Anak Balita di Puskesmas Madising Na Mario

(Yenny Djeny Randa, S.Kep. Ns., M.Kes)

Analisis Faktor yang Berhubungan dengan Beban Kerja Tenaga Keperawatan Puskesmas di Kota Parepare

(Pelagia, S.Kep. Ns., M.Kes)

Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Fatima Parepare

(Petrus Taliabo, S.Kep. Ns., M.Kes)

Analisis Faktor yang Berhubungan dengan Kejadian Asfiksia Neonatorum di Rumah Sakit Fatima Parepare

(Martinus Jimung, S.Fil., M.Kes)



Jurnal Kesehatan Lentera ACITYA

ISSN: 2356 - 3028

Pelindung/Penasehat
Yayasan Sentosa Ibu

Pemimpin Umum/Pemimpin Redaksi
Agustina, S.Kep. Ns., M.Kes

Redaktur Pelaksana
- Martinus Jimung, S.Fil., M.Kes
- Antonius Primus, SS

Sekretaris Redaksi
Yunita Palinggi, S.Kep.Ns

Keuangan
Bety

Dewan Editor/Penyunting
- Yenny Djeny Randa, S.Kep.Ns., M.Kes
- Andreas Tena, S.Kep. Ns., M.Kes
- Emiliana Rahankey, S.Kep. Ns
- Henrick SA, S.Kep. Ns., M.Kes
- Petrus TA, S.Kep.Ns., M.Kes
- Pelagia, S.Kep.Ns., M.Kes
- Martina M, S.Kep.Ns
- Maseri, S.Kep. Ns

Penyunting Penyelia (Reviewers)
- Prof. Dr. Muhibuddin, Msc
- Prof. Dr. H. Muh. Siri' Dangnga, Ms
- Antonius Sudirman, SH., M.Hum
- Dr. Bur Bahar, Msc

Tata Usaha dan Sirkulasi
- Bartholomeus Sarunggaga, S.Kom
- Iman Syah Hazil N
- Sopian

Alamat Redaksi
Akademi Keperawatan Fatima Parepare
(terakreditasi BAN-PT)
Jl. Ganggawa No. 22 Parepare 91113
Tlp. 0421 - 22167; Fax. 0421 - 21615
E-mail. akperfatima@gmail.com

Jurnal Kesehatan "Lentera Acitya" merupakan media komunikasi dan informasi ilmiah bidang ilmu kesehatan yang diterbitkan oleh para dosen Akademi Keperawatan Fatima Parepare. "Lentera Acitya" merupakan hasil elaborasi berbagai pemikiran dan penelitian ilmiah yang dilakukan oleh para dosen dan para ahli di bidangnya, baik dalam lingkup Akademi Keperawatan Fatima Parepare maupun di luar lingkup Akademi Keperawatan Fatima Parepare. Jurnal ini diterbitkan secara berkala, dua kali setahun (Juni dan Desember). "Lentera Acitya" diterbitkan pertama kali pada Desember 2014.

Jurnal Kesehatan "Lentera Acitya" mengedepankan studi dan penelitian yang lebih luas dan akurat di bidang kesehatan; mengungkapkan nilai-nilai hakiki kehidupan manusia dalam konteks pelayanan kesehatan yang otentik, mendalam, dialogal dan kontekstual.

Harga per-exemplar Rp. 50.000; Biaya Langganan satu tahun Rp. 100.000 (umum), dan untuk mahasiswa Rp. 70.000; Para pelanggan/pembaca dapat berpartisipasi memberikan donasi bagi perkembangan Jurnal Kesehatan Lentera Acitya melalui Nomor Rekening: Bank BNI Cabang Parepare No. Rekening: 0330558888 a.n. Akademi Keperawatan Fatima Parepare.

Redaksi menerima kiriman artikel hasil studi atau penelitian ilmiah dari siapa saja yang berminat, khususnya dalam bidang ilmu kesehatan sesuai visi dan misi Jurnal Kesehatan Lentera ACITYA. Setiap artikel yang dipublikasikan dikenai biaya Rp. 300.000 (tiga ratus ribu rupiah).

Lentera ACITYA

JURNAL KESEHATAN

ISSN: 2356 - 3028

Volume 1 No. 1 Desember 2014

DAFTAR ISI

Pengembangan Model Inisiasi Menyusui Dini (IMD) dengan Metode PEER Group pada Ibu Hamil di Kota Parepare <i>Henrick SA, S.Kep. Ns., M.Kes</i>	5 - 8
Efektivitas Indikator C-Reaktif Protein selaku Deteksi Dini Preeklamsia dalam Kehamilan <i>Agustina, S.Kep. Ns., M.Kes</i>	9 - 14
Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kejadian ISPA pada Anak Balita di Puskesmas Madising Na Mario <i>Yenny Djeny Randa, S.Kep. Ns., M.Kes</i>	15 - 25
Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Perawat Pelaksana dalam Implementasi Asuhan Keperawatan di RS Fatima Parepare <i>Maseri, S.Kep. Ns</i>	26 - 33
Analisis Faktor yang Berhubungan dengan Beban Kerja Tenaga Keperawatan Puskesmas di Kota Parepare <i>Pelagia, S.Kep. Ns., M.Kes</i>	34 - 39
Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Fatima Parepare <i>Petrus Taliabo, S.Kep. Ns., M.Kes</i>	40 - 49
Analisis Faktor yang Berhubungan dengan Kejadian Asphyxia Neonatorum di Rumah Sakit Fatima Parepare <i>Martinus Jimung, S.Fil., M.Kes</i>	50 - 55
Analisis Faktor yang Berhubungan dengan Kinerja Perawat pada Unit Rawat Inap Rumah Sakit Fatima Kota Parepare <i>Andreas Tenu, S.Kep. Ns., M.Kes</i>	56

HUBUNGAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN JASA PELAYANAN KEPERAWATAN DI RUANG RAWAT INAP RS. FATIMA PAREPARE

Petrus Taliabo¹

ABSTRAK

Kepuasan akan pelayanan timbul bila pelayanan yang diberikan berkualitas, pelayanan disini dilihat dari segi lingkungan, fasilitas, pelayanan medis, gizi, laboratorium, radiologi, administrasi dan pelayanan keperawatan, yang merupakan salah satu prioritas aspek yang perlu mendapat perhatian penting karena merupakan suatu pelayanan yang paling lama dan paling sering kontak dengan pasien. Pelayanan keperawatan di sini mencakup perawatan fisik (Pemenuhan kebutuhan fisik), perawatan psikologi (Pemenuhan kebutuhan psikologi), Perawatan sosial (Pemenuhan kebutuhan sosial), dan perawatan spiritual (Pemenuhan kebutuhan spiritual).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kepuasan pasien tentang pemenuhan kebutuhan fisik, Psikologis, Sosial, spiritual terhadap minat menggunakan jasa pelayanan keperawatan di ruangan Rawat Inap Rumah Sakit Fatima Parepare. Penelitian lapangan yang dilaksanakan dengan menggunakan metode analitik dengan rancangan *Cross Sectional Uji Regresi Berganda*.

Jumlah sampel 52 orang, pengumpulan data dengan menggunakan kuisisioner yang diisi langsung oleh responden. Pengolahan data menggunakan komputer program SPSS versi 11,5. Dari hasil olah statistik regresi berganda test dengan Koefisien Korelasi (r) =0,962 dan Koefisien Determinasi (r^2)=0,925 dan Signifikansi (p)=0,000 maka H_0 diterima sehingga dapat diinterpretasikan bahwa ada hubungan yang bermakna.

Kesimpulan penelitian ini adalah “ada hubungan yang bermakna kepuasan pasien tentang pemenuhan kebutuhan fisik, psikologis, sosial dan spiritual terhadap minat menggunakan jasa pelayanan keperawatan di Ruang rawat inap RS. Fatima Parepare.

Kata Kunci: *Pasien, Kepuasan dan Minat*

PENGANTAR

Undang-Undang Nomor 23 tahun 1992 tentang kesehatan tercantum sangat jelas pada pasal 32 ayat 2 yang berbunyi bahwa “penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan dilakukan dengan pengobatan dan atau perawatan”. Apabila pasien tidak puas dengan pelayanan maka jumlah pasien terus mengalami penurunan dari tahun ke tahun; salah satu indikator yang dapat dilihat yaitu dari BOR yang mengalami penurunan. Penurunan jumlah pasien akan menyebabkan menurunnya jumlah pendapatan rumah sakit, pembiayaan operasional rumah sakit akan menurun, kualitas pelayanan rendah, sehingga pelayanan yang diberikan kepada pasien jelek; hal ini menyebabkan pelanggan/pasien yang tidak puas akan menurunkan minat mereka menggunakan jasa pelayanan rumah sakit.

Kepuasan akan pelayanan timbul bila pelayanan yang diberikan berkualitas, pelayanan di

¹ Petrus Taliabo, Dosen AKPER Fatima Parepare

sini dilihat dari segi lingkungan, fasilitas, pelayanan medis, gizi, laboratorium, radiologi, administrasi dan pelayanan keperawatan. Pelayanan keperawatan merupakan salah satu prioritas aspek yang perlu mendapat perhatian penting karena pelayanan keperawatan merupakan suatu pelayanan yang paling lama dan paling sering kontak dengan pasien. Kepuasan pasien akan menimbulkan kognisi, afeksi dan konasi yang baik terhadap pelayanan. Apabila ada pelanggan/pasien sudah tumbuh kognisi, afeksi dan konasi yang baik maka minatnya untuk menggunakan jasa pelayanan akan timbul.

Untuk mengatasi hal di atas perlu dilakukan langkah-langkah positif dengan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan, khususnya pelayanan keperawatan. Pelayanan keperawatan di sini mencakup perawatan fisik (pemenuhan kebutuhan fisik), perawatan psikologi (pemenuhan kebutuhan psikologi), perawatan sosial (pemenuhan kebutuhan sosial) sesuai perawatan holistik. Dengan pemberian pelayanan keperawatan yang terintegrasi (fisik, psikologi, sosial spiritual dan edukasi) serta dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan yang bermutu.

Peningkatan kepuasan pelanggan atau pasien menjadi strategi utama bagi organisasi pelayanan kesehatan di Indonesia, salah satunya rumah sakit, agar tetap eksis di tengah persaingan yang semakin ketat. Kepuasan pelanggan timbul bila produk atau jasa memenuhi atau melebihi harapan pelanggan (Richard F.Gerson, 2002). Hal ini dapat dibuktikan dengan melihat jumlah kunjungan pasien rawat inap yang cenderung fluktuatif dari tahun ke tahun seperti dalam tabel.

Jumlah pasien yang dirawat di Rumah Sakit Fatima Parepare sangat fluktuatif, dari tahun 2009 ke tahun 2010 mengalami kenaikan, tetapi tahun berikutnya mengalami penurunan, bahkan dari tahun 2011 ke tahun 2012 mengalami penurunan jumlah pasien.

RUMUSAN MASALAH

Apakah ada hubungan kepuasan pasien terhadap minat pengguna jasa pelayanan keperawatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Fatima Parepare.

TUJUAN PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kepuasan pasien terhadap minat pengguna jasa pelayanan keperawatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Fatima Parepare. Dalam memberikan pelayanan kesehatan harus terdapat integrasi yang harmonis antara seluruh komponen pelayanan kesehatan. Komponen-komponen tersebut mencakup penyediaan lingkungan dan fasilitas pelayanan yang baik, pelayanan medis, gizi, laboratorium, radiologi dan admission, serta pelayanan keperawatan.

Pemberian pelayanan keperawatan kepada pasien dengan karakteristik yang berbeda-beda yang dilihat dari pangkat, pendidikan, sosial budaya, jenis kelamin, kedudukan sosial dan tingkat ekonomi akan menimbulkan persepsi yang berbeda-beda terhadap persepsi tentang kepuasan akan pelayanan yang diberikan. Apabila pelayanan yang diberikan khususnya pelayanan keperawatan berdasarkan penerapan standar dan kode etik profesi serta penerapan semua persyaratan pelayanan kesehatan maka diharapkan pasien akan memiliki persepsi yang sama yaitu puas akan pelayanan yang diberikan, sehingga pasien dapat memiliki keyakinan terhadap jasa pelayanan dan melakukan evaluasi yang mendorong minat untuk menggunakan pelayanan keperawatan. Minat juga akan timbul bila biaya yang dikeluarkan pasien sesuai, kebersihan/kenyamanan ruangan terjaga, penampi-

lan fisik baik serta keandalan/keterampilan petugas/perawat.

HIPOTESA PENELITIAN

1. Ada hubungan antara kepuasan pasien tentang pemenuhan kebutuhan fisik terhadap minat menggunakan jasa pelayanan keperawatan.
2. Ada hubungan antara kepuasan pasien tentang pemenuhan kebutuhan psikologis terhadap minat menggunakan jasa pelayanan keperawatan.
3. Ada hubungan antara kepuasan pasien tentang pemenuhan sosial terhadap minat menggunakan jasa pelayanan keperawatan.
4. Ada hubungan antara kepuasan pasien tentang pemenuhan spiritual terhadap minat menggunakan jasa pelayanan keperawatan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang dilaksanakan dengan menggunakan metode analitik dengan rancangan *Cross Sectional* dengan Uji Regresi Berganda. Pada penelitian ini populasinya adalah seluruh pasien yang dirawat di Ruangan rawat inap Rumah Sakit Fatima Parepare dengan sampel.

Berdasarkan pada survey penelitian awal, jumlah pasien yang dirawat di Ruangan rawat inap RS. Fatima Parepare selama tahun 2012 adalah 525 orang. Total rata-rata pasien yang dirawat di ruangan rawat inap RS. Fatima Parepare dalam sebulan selama tahun 2012 adalah sebanyak 52 orang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran umum lokasi penelitian

Penelitian dilakukan di ruang rawat inap RS. Fatima Parepare yaitu memiliki 22 tempat tidur, BOR 34,23%, dengan tenaga keperawatan yang ada sebanyak 25 orang. Masih banyak lagi ruangan yang melayani seluruh kasus penyakit seperti pasien dengan penyakit dalam, bedah, anak, kebidanan dan kandungan.

2. Karakteristik Demografi Responden

- a. Umur

Umur yang terbanyak menjadi responden adalah umur 21-35 tahun yaitu sebanyak 24 responden (46%) sedangkan yang paling sedikit adalah golongan umur 15-21 tahun yaitu sebanyak 15 responden (25%).

- b. Jenis kelamin

Jenis kelamin responden yang paling banyak dirawat laki-laki yaitu sebanyak 31 responden (56%) sedangkan perempuan sebanyak 21 responden (44%).

- c. Tingkat pendidikan terakhir.

Tingkat pendidikan responden yang tertinggi yaitu lulusan SLTA sebanyak 22 responden (42%) dan yang paling rendah adalah lulusan SD yaitu 4 responden (8%).

- d. Riwayat perawatan.

Riwayat perawatan di RS. Fatima Parepare perawatan pernah satu kali sebanyak 25 responden (49%) dan yang riwayat perawatan lebih dari dua kali yaitu sebanyak 5 responden (10%).

e. Lama perawatan

Menurut lamanya perawatan responden yang paling banyak dengan lama perawatan antara 2-4 hari yaitu sebanyak 28 responden (54%) dan yang paling sedikit yaitu dengan lama perawatan lebih dari 10 hari yaitu sebanyak 2 responden (4%).

3. Variabel yang diukur

a. Kepuasan pasien tentang pemenuhan kebutuhan fisik, psikologis, sosial dan spiritual dapat dilihat pada table dibawah ini:

Tabel 5.1 Distribusi kepuasan pasien tentang pemenuhan kebutuhan fisik, psikologis, sosial dan spiritual di RS Fatima Parepare 2012.

No.	Tingkat Kepuasan	Fisik		Psikologis		Sosial		Spiritual	
		Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%
1.	Rendah	14	26,9	11	21,2	20	38,5	21	34,6
2.	Sedang	25	48,1	25	48,1	24	46,2	22	36,5
3.	Tinggi	13	25,0	16	30,8	8	15,4	9	28,8
TOTAL		52	100,0	52	100,0	52	100,0	52	100,0

Dilihat dari tabel 5.1 didapatkan bahwa rata-rata pasien berada pada tingkat pemenuhan kebutuhan fisik yaitu sebanyak 25 responden (48,1 %) kepuasan tentang pemenuhan kebutuhan sosial sebanyak 24 responden (46,2 %) dan untuk kepuasan tentang pemenuhan kebutuhan spiritual sebanyak 22 responden (36,5%).

b. Minat pasien menggunakan jasa pelayanan keperawatan

Minat pasien menggunakan jasa pelayanan keperawatan dapat dilihat pada tabel 5.2 Distribusi minat pasien menggunakan jasa pelayanan keperawatan di RS Fatima Parepare 2012.

No.	Tingkat Minat	Jumlah	Presentase
1.	Rendah	18	34,6
2.	Sedang	19	36,5
3.	Tinggi	15	28,9
TOTAL		52	100

Pada tabel 5.2 diketahui bahwa mayoritas minat pasien untuk menggunakan jasa pelayanan keperawatan berada pada tingkat minat sedang yaitu sebanyak 19 responden (36,5%).

c. Pengaruh kepuasan pasien tentang pemenuhan kebutuhan fisik terhadap minat menggunakan jasa pelayanan keperawatan.

Pengaruh antara kepuasan pasien tentang pemenuhan kebutuhan fisik terhadap minat

menggunakan jasa pelayanan keperawatan dapat dilihat pada tabel 5.3. Distribusi pengaruh antara kepuasan pasien tentang pemenuhan kebutuhan fisik terhadap minat menggunakan jasa pelayanan keperawatan di RS Fatima Parepare 2012.

Kepuasan Fisik	Minat						Total	
	Rendah		Sedang		Tinggi			
	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jumlah	%
Rendah	14	26,9	0	0	0	0	14	26,9
Sedang	4	7,7	17	32,7	4	7,7	25	48,1
Tinggi	0	0	2	3,8	11	21,2	13	25,0
Total	18	34,6	19	36,5	15	28,8	52	100

Dilihat dari tabel 5.1 didapatkan bahwa rata-rata jumlah responden dengan tingkat kepuasan sedang sehingga memiliki tingkatan minat yang sedang pula. Semakin tinggi tingkat kepuasan maka semakin tinggi pula minat untuk menggunakan jasa pelayanan keperawatan, sebaliknya kepuasan pasien yang rendah mengakibatkan minat yang rendah pula untuk menggunakan jasa pelayanan keperawatan.

Uji hubungan dengan menggunakan uji regresi berganda didapatkan nilai signifikansi (p) = 0,000, dimana H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya terdapat pengaruh yang sangat kuat antara kepuasan tentang pemenuhan kebutuhan fisik terhadap minat menggunakan jasa pelayanan keperawatan ($r = 0,838$), sedangkan r^2 didapatkan 0,859; hal ini menunjukkan bahwa 92,5% kepuasan tentang pemenuhan kebutuhan fisik mempengaruhi minat, sedangkan 7,5% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain seperti kinerja tugas yang baik atau fasilitas yang cukup nyaman untuk pengguna jasa pelayanan.

- d. Pengaruh kepuasan pasien tentang pemenuhan kebutuhan psikologis terhadap minat menggunakan jasa pelayanan keperawatan. Pengaruh antara kepuasan pasien tentang pemenuhan kebutuhan psikologis terhadap minat menggunakan jasa pelayanan keperawatan dapat dilihat pada tabel 5.4. Distribusi pengaruh antara kepuasan pasien tentang pemenuhan psikologis terhadap minat menggunakan jasa pelayanan keperawatan di RS Fatima Parepare 2012.

Kepuasan Psikologis	Minat						Total	
	Rendah		Sedang		Tinggi			
		%	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%
Rendah	11	21,2	0	0	0	0	11	21,2
Sedang	7	13,5	15	28,2	3	5,8	25	48,1
Tinggi	0	0	4	7,7	12	23,1	16	30,8

Total	18	34,6	19	36,5	15	28,8	52	100
	Koefisien Korelasi (r) =0,838							
	Koefisien Diterminasi (r ²)=0,859							
	Signifikansi (p) = 0,003							

Pada tabel 5.4 terlihat bahwa rata-rata kepuasan pasien berada pada tingkatan sedang tentang pemenuhan kebutuhan psikologis dengan minat tingkat sedang untuk menggunakan jasa pelayanan keperawatan. Semakin tinggi tingkat kepuasan tentang pemenuhan kebutuhan psikologis maka makin tinggi pula minat untuk menggunakan jasa pelayanan keperawatan; sebaliknya kepuasan pasien yang rendah mengakibatkan minat yang rendah pula untuk menggunakan jasa pelayanan keperawatan. Dengan uji Regresi berganda ditemukan nilai signifikansi sebesar 0,003 artinya Ho ditolak dan Hi diterima; dengan kata lain ada pengaruh yang sangat kuat antara kepuasan tentang pemenuhan kebutuhan psikologis terhadap minat menggunakan jasa pelayanan keperawatan (r=0,838) dan r² menunjukkan 0,859, artinya 92,5% kepuasan psikologis mempengaruhi minat sedangkan 7,5% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.

- e. Pengaruh kepuasan pasien tentang pemenuhan kebutuhan sosial terhadap minat menggunakan jasa pelayanan keperawatan dapat dilihat pada tabel 5.4. Distribusi pengaruh antara kepuasan pasien tentang pemenuhan kebutuhan sosial terhadap minat menggunakan jasa pelayanan keperawatan di RS Fatima Parepare 2012.

Kepuasan Sosial	Minat						Total	
	Rendah		Sedang		Tinggi			
	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%
Rendah	18	34,6	2	3,8	0	0	20	38,5
Sedang	0	0	17	32,7	7	13,5	24	46,2
Tinggi	0	0	0	0	8	15,4	8	15,4
Total	18	34,6	19	36,5	15	28,8	52	100
	Koefisien Korelasi (r) =0,838							
	Koefisien Diterminasi (r ²)=0,859							
	Signifikansi (p) = 0,006							

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa rata-rata kepuasan pasien berada pada tingkat sedang tentang pemenuhan kebutuhan sosial dengan minat sedang untuk menggunakan jasa pelayanan keperawatan. Semakin tinggi tingkat kepuasan maka semakin

tinggi pula minat untuk menggunakan jasa pelayanan keperawatan; sebaliknya kepuasan pasien yang rendah mengakibatkan minat yang rendah pula untuk menggunakan jasa pelayanan keperawatan.

Uji statistik dengan uji regresi berganda ditemukan bahwa nilai signifikansi=0,0006 dimana H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya ada pengaruh yang sangat kuat antara kepuasan tentang pemenuhan kebutuhan sosial terhadap minat menggunakan jasa pelayanan keperawatan ($r=0,962$) dan $r^2=0,925$ menunjukkan bahwa 92,5% kepuasan sosial mempengaruhi minat dan 7,5% dipengaruhi oleh faktor lain.

- f. Pengaruh kepuasan pasien tentang pemenuhan kebutuhan spiritual terhadap minat menggunakan jasa pelayanan keperawatan.

Kepuasan Spiritual	Minat						Total	
	Rendah		Sedang		Tinggi			
	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%
Rendah	18	34,6	2	3,8	0	0	20	38,5
Sedang	0	0	17	32,7	7	13,5	24	46,2
Tinggi	0	0	0	0	8	15,4	8	15,4
Total	18	34,6	19	36,5	15	28,8	52	100
Koefisien Korelasi (r) = 0,838								
Koefisien Determinasi (r^2) = 0,859								
Signifikansi (p) = 0,006								

Hal ini menunjukkan sangat kuat pengaruh antara kepuasan tentang pemenuhan kebutuhan spiritual terhadap penggunaan jasa pelayanan keperawatan. Hal ini didukung dengan nilai koefisien korelasi (r) = 0,838 dan $r^2=0,859$ artinya 92,5% kepuasan tentang pemenuhan kebutuhan spiritual mempengaruhi minat. Pada pengujian dengan uji Regresi berganda didapatkan nilai signifikansi 0,0000, artinya H_0 ditolak dan H_1 diterima dimana terdapat pengaruh antara kepuasan pasien tentang pemenuhan kebutuhan spiritual terhadap minat menggunakan jasa pelayanan keperawatan.

B. Pembahasan

Setelah dilakukan analisa data dan melihat hasilnya maka ada beberapa hal yang dapat dibahas yaitu: kepuasan pasien tentang pemenuhan kebutuhan fisik, psikologis, sosial dan spiritual, minat pasien menggunakan jasa pelayanan keperawatan, hubungan antara kepuasan tentang pemenuhan kebutuhan fisik dengan minat, hubungan antara kepuasan tentang pemenuhan kebutuhan psikologis dengan minat, hubungan antara kepuasan tentang pemenuhan kebutuhan sosial dengan minat

1. Kepuasan pasien tentang pemenuhan kebutuhan fisik, psikologis, sosial dan spiritual.
Rata-rata kepuasan pasien berada pada tingkat kepuasan sedang tentang pemenuhan kebu-

tuhan fisik, psikologis, sosial dan spiritual. Kepuasan berada pada tingkat sedang terutama dalam hal kemampuan perawat memenuhi kebutuhan aktifitas/mobilisasi dan istirahat/tidur (pemenuhan kebutuhan fisik), memberikan perhatian dan memberikan penyuluhan kesehatan kepada pasien (pemenuhan kebutuhan psikologis), bersikap terbuka dan memberikan waktu yang cukup untuk memenuhi kebutuhan pasien (pemenuhan kebutuhan sosial) dan memberikan motivasi kepada pasien untuk berdoa (pemenuhan kebutuhan spiritual).

Pada hasil penelitian masih ditemukan kepuasan pasien yang rendah dan tinggi tentang pemenuhan kebutuhan fisik, psikologis, sosial dan spiritual. Kepuasan rendah terhadap pemenuhan kebutuhan fisik disebabkan oleh kurangnya kemampuan/keterampilan perawat dalam memenuhi kebutuhan eliminasi dan *personal hygiene* pasien. Kepuasan pasien yang tinggi tentang pemenuhan kebutuhan fisik karena keterampilan/kemampuan perawat dalam memenuhi kebutuhan oksigenasi, cairan dan nutrisi, sehingga hal ini perlu ditingkatkan atau dipertahankan. Di samping itu, terdapat faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu pangkat, jenis kelamin, tingkat ekonomi, kedudukan sosial, pendidikan, latar belakang sosial budaya. Pendekatan dan mutu perilaku petugas informasi yang diterima, prosedur perjanjian, waktu tunggu, fasilitas umum yang tersedia dan fasilitas perhotelan untuk pasien seperti mutu makanan, *privacy* dan pengaturan kunjungan.

Kepuasan pasien yang rendah terhadap pemenuhan kebutuhan sosial karena kurangnya kemampuan perawat dalam berkomunikasi yang baik dan ramah dengan pasien sedangkan kepuasan tinggi pada pemenuhan kebutuhan sosial pasien disebabkan karena kemampuan perawat dalam melibatkan pasien dalam setiap tindakan dan memberikan kesempatan pada pasien untuk melakukan hubungan dengan orang lain sesuai dengan kemampuannya.

2. Minat pasien menggunakan jasa pelayanan keperawatan.

Rata-rata pasien menunjukkan minat yang sedang untuk menggunakan jasa pelayanan keperawatan; ini terjadi karena kurangnya/belum optimalnya petugas/perawat dalam meningkatkan kepuasan pasien.

Pada hasil penelitian juga ditemukan pasien dengan minat rendah; ini terbukti dari responden yang menjawab bahwa ia akan menjadikan RS. Fatima menjadi pilihan pertama dalam meminta pelayanan keperawatan.

3. Pengaruh kepuasan tentang pemenuhan kebutuhan fisik terhadap minat menggunakan jasa pelayanan keperawatan.

Terdapat hubungan yang sangat kuat antara kepuasan pasien tentang pemenuhan kebutuhan fisik (Pemenuhan kebutuhan oksigen, cairan, nutrisi, eliminasi, aktivitas, istirahat dan *personal hygiene* dengan minat menggunakan jasa pelayanan keperawatan.

Dari hasil penelitian bahwa rata-rata kepuasan pasien tentang pemenuhan kebutuhan fisik berada pada tingkatan kepuasan sedang, ini terjadi karena perawat belum optimal dalam memberikan pemenuhan kebutuhan fisik terutama istirahat dan mobilisasi.

4. Pengaruh kepuasan tentang pemenuhan kebutuhan psikologis terhadap minat menggunakan jasa pelayanan keperawatan.

Rata-rata kepuasan pasien tentang pemenuhan kebutuhan psikologis berada pada tingkatan sedang, artinya bahwa perawat RS. Fatima belum optimal dalam memenuhi kebutuhan

psikologis pasien, sehingga minat pasien untuk menggunakan jasa pelayanan keperawatan berada pada tingkat sedang.

5. Pengaruh kepuasan tentang pemenuhan kebutuhan sosial terhadap minat menggunakan jasa pelayanan keperawatan.

Pada hasil penelitian ditemukan pasien dengan kepuasan tingkat rendah dengan minat yang sedang; ini terjadi karena ketidak-mampuan perawat dalam berkomunikasi yang baik dan ramah kepada pasien.

6. Pengaruh kepuasan tentang pemenuhan kebutuhan spiritual terhadap minat menggunakan jasa pelayanan keperawatan

Rata-rata kepuasan pasien tentang pemenuhan kebutuhan spiritual berada pada tingkat kepuasan sedang hal ini terjadi karena kurang/belum optimalnya perhatian perawat dalam memenuhi kebutuhan spiritual.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Sebagian besar pasien mempunyai tingkat kepuasan yang sedang tentang pemenuhan kebutuhan fisik, psikologis, sosial dan spiritual.
2. Sebagian besar minat pasien menggunakan jasa pelayanan keperawatan berada pada tingkatan minat sedang.
3. Terdapat hubungan yang kuat antara kepuasan tentang pemenuhan kebutuhan fisik terutama dalam pemenuhan kebutuhan aktivitas tidur terhadap minat menggunakan jasa pelayanan keperawatan.
4. Terdapat hubungan yang kuat antara kepuasan tentang pemenuhan kebutuhan psikologis terutama kemampuan perawat dalam memberikan perhatian dan penyuluhan kepada pasien baik langsung maupun tidak langsung terhadap minat pasien.
5. Terdapat hubungan yang kuat antara kepuasan tentang pemenuhan kebutuhan sosial terhadap kemampuan perawat untuk bersikap terbuka dan kesediaan perawat dalam memberikan waktu menemani pasien terhadap tingkat minat pasien.
6. Terdapat hubungan yang kuat antara kepuasan tentang pemenuhan kebutuhan spiritual terutama kemampuan perawat dalam memberikan motivasi kepada pasien untuk berdoa terhadap minat menggunakan jasa pelayanan keperawatan.

B. Saran

1. Melakukan kursus penyegaran, seminar, pelatihan tentang pelayanan keperawatan holistik secara rutin oleh pihak manajemen Rumah Sakit kepada semua perawat.
2. Melakukan revisi kembali standar asuhan keperawatan dan standar operasional prosedur oleh bidang keperawatan.
3. Membuat kebijakan biaya oleh manajemen rumah sakit sesuai dengan jasa yang diberikan, menetapkan standar penampilan fisik, meningkatkan kebersihan/kenyamanan ruang perawatan.
4. Melakukan promosi tentang pelayanan yang ada di rumah sakit khususnya pelayanan

- keperawatan dengan cara memasang poster, iklan, brosur kepada pengunjung rumah sakit.
5. Melakukan penelitian lebih lanjut tentang faktor yang mempengaruhi minat pasien seperti biaya, penampilan fisik, kondisi kebersihan ruangan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali Lukman. (1996). Kamus Besar Bahasa Indonesia. Edisi kedua. Jakarta: Balai Pustaka. Hal. 656.
- Andriyani, RB. (1997). Analisa Pasien Rawat Inap RSUD dr Muardi Surakarta. Yogyakarta. Hal. 38-42.
- Arikunto S (1998). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta: Rineka Cipta. Hal. 123, 210-211, 265.
- Azwar Azrul. (2002). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta : Binarupa Aksara. Hal. 48-49, 51.
- Dinarsari E. (2003). Analisa Kepuasan dan Harapan Pelanggan dalam rangka Peningkatan Loyalitas Pelanggan Kelas Utama RS Panti Rahayu Purwodali. Jurnal Administrasi dan Kebijakan Kesehatan 1. Hal. 36-41.
- Gaffer La Ode. (1999). Pengantar Keperawatan Profesional. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC. Hal. 31-32.
- Gerson, RF. (2002). Mengukur Kepuasan Pelanggan : Panduan Menciptakan Pelayanan Bermutu, Jakarta: Penerbit PPM. Hal. 3, 5, 11, 24, 69.
- Gillies, Dee Ann. (1994). Manajemen Keperawatan Suatu Pendekatan Sistem. Philadelphia. WB Saunders Company.
- Hidayat. A.A (2003). Riset Keperawatan dan Teknik Penulisan Ilmiah. Jakarta: Salemba Medika. Hal. 35.
- Kozier Barbara, Erb Glenora. (1991). *Fundamental of Nursing Concept and Procedure*. California: Addison Weshley. Hal. 23, 45.
- Monika EL. (1998). Kepemimpinan dan Manajemen Keperawatan. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC. Hal. 55, 196, 244.
- Muninjaya. G.A. (2004). Manajemen Kesehatan, Edisi 2, Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran. EGC. Hal. 238-240.