



Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Kinerja Perawat Selama Masa Pandemi COVID-19 Di Rumah Sakit Umum Elim Rantepao, Kabupaten Toraja Utara, Sulawesi Selatan

Catherine Natawirarindry ¹, David Nakka Gasong ², Arnadya Dwifabrikiranti Feirenz ³

^{1,2,3} Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Kristen Satya Wacana, Salatiga, Indonesia

INFORMASI

Korespondensi:
catherine.natawirarindry@uksw.edu



Keywords:
Satisfaction Level, Nurse Performance, patient, Covid-19

ABSTRACT

Background: Patient satisfaction is one of the factors that can be used as a reference in improving quality services in hospitals. One of the service areas in the hospital is nursing services. Patient satisfaction with the performance of nurses in a hospital is important in providing an overall picture of the quality of health services, especially in inpatient rooms.

The purpose of this study was to measure the level of patient satisfaction with the performance of nurses during the Covid-19 pandemic at Elim Rantepao General Hospital, North Toraja Regency, South Sulawesi.

Method: The method used in this research is descriptive quantitative method using a cross sectional approach. The technique for taking the number of respondents will be determined based on the Slovin formula.

Results: The results of this study indicate that the level of satisfaction of inpatients with the performance of nurses during the Covid-19 pandemic at Elim Rantepao General Hospital is assessed based on five dimensions of satisfaction, namely Tangibility (physical evidence), Reliability (Reliable) dimensions, Responsiveness dimensions (responsiveness), Assurance dimension and Empathy dimension, with the highest percentage of 72.2%.

Conclusion: Based on the results of the research above, it can be concluded that the Satisfaction Level of Inpatients with the Performance of Nurses During the Covid-19 Pandemic Period at Elim Rantepao General Hospital is in the good category by looking at the range of measuring values for the level of patient satisfaction.

PENDAHULUAN

Penyebaran virus corona atau Covid-19 di seluruh dunia secara masif menyebabkan kepanikan dan ketakutan masal pada seluruh penduduk di dunia termasuk di Indonesia (Gu et al., 2020). Indonesia menempati urutan 43 dengan jumlah kasus sekitar 4,2 juta kasus Covid-19 (Tribunnews, 2021). Peningkatan kasus Covid-19 berdampak negatif terhadap perekonomian dunia, pariwisata, dan juga pelayanan kesehatan dirumah sakit (Sorokin et al., 2020) it is now well established that depression can occur at any age, and it has been documented as early as infancy. In terms of epidemiology, different studies which have evaluated the prevalence of depression in children and adolescents suggest that the prevalence varies according to the different age groups. Prevalence figures reported for infants vary from 0.5% to 3% in clinic population, whereas in preschool children, the prevalence rate for major depression (1.4%). Perawat adalah salah satu tenaga kesehatan yang merasakan dampak negative Covid-19.

Selama masa pandemi Covid-19, perawat menghadapi tantangan yang berat dalam memberikan pelayanan keperawatan dengan resiko terpapar Covid-19 lebih tinggi. Dampak yang dirasakan oleh tenaga kesehatan seperti dugaan atau kasus yang dikonfirmasi karena risiko infeksi yang tinggi, perlindungan yang tidak memadai, kurangnya pengalaman dalam mengendalikan dan mengelola penyakit, waktu kerja yang lebih panjang, adanya umpan balik negatif dari pasien, stigma yang muncul dimasyarakat, dan kurangnya dukungan sosial dari lingkungan sekitar (Hardiyono et al., 2020). Faktor-faktor inilah yang meningkatkan munculnya masalah psikologis pada petugas kesehatan. Menurut penelitian (Wu et al, 2020) dalam ((Soleha, 2021) yang menguraikan bahwa perbandingan tingkat kelelahan di ruang UGD lebih rendah dibanding ruang rawat inap yaitu 13% di UGD dan 39% di ruang rawat inap. Tingginya beban kerja yang memberikan dampak fisik maupun psikologis yang menimpa perawat selama masa pandemi Covid-19 ini tentu akan mempengaruhi kinerja perawat untuk melaksanakan peran-perannya dalam merawat pasien selama menjalani perawatan di Rumah Sakit. Hal ini juga diperparah dengan tingginya kebutuhan akan tenaga kesehatan dimasa pandemi Covid-19 terutama tenaga perawat, karena perawat sendiri merupakan salah satu tenaga kesehatan yang paling depan (*Frontline*) dalam melakukan perlawanan terhadap Covid-19 dalam pemberian asuhan keperawatan ke pasien (Soleha, 2021).

Kinerja perawat merupakan aktivitas perawat dalam mengimplementasikan sebaik-baiknya suatu wewenang, tugas dan tanggungjawabnya dalam rangka pencapaian tujuan tugas pokok profesi dan apabila kinerja yang diberikan tidak sesuai maka akan mengakibatkan turunnya kualitas yang berdampak buruk terhadap rumah sakit. Penelitian mengenai turunnya kualitas pelayanan di rumah sakit masih menjadi fenomena menarik untuk diteliti dan dikaji. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil penelitian yang dilakukan oleh (Hameed & Waheed, 2017) yang mengatakan bahwa penyebab menurunnya kualitas pelayanan di rumah sakit diakibatkan karena kinerja yang kurang baik seperti lemahnya personil dalam melakukan komunikasi kerja serta tenaga perawat yang tidak memiliki kompetensi memadai dalam melakukan asuhan keperawatan di rumah sakit. Hal ini akan berdampak negatif terhadap rumah sakit tersebut seperti konsumen enggan memanfaatkan fasilitas kesehatan akibat dari kualitas pelayanan yang buruk, serta mendapat stigma negatif dari masyarakat dan lain sebagainya. Oleh karena itu rumah sakit dituntut untuk mampu menemukan cara terbaik dalam mengoptimalkan kinerja perawatnya khususnya dalam masa pandemi *Covid-19* saat ini.

Kualitas layanan perawat merupakan salah satu indikator yang menentukan kualitas Rumah Sakit (Dede Djuniardi, 2019). Rumah sakit merupakan salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dan memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor : 44 tahun 2009 mengatakan bahwa, rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu ditingkatkan pelayanannya agar lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat sehingga terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya (UU NO. 44, 2009). Hal ini menuntut setiap rumah sakit perlu untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang berkualitas sesuai kebutuhan dan keinginan pasien dengan tetap mengacu pada kode etik profesi (Manengkei, 2016).

Pelayanan yang berkualitas berhubungan dengan tingkat kepuasan pengguna layanan dan kinerja

pemberi layanan (Subrata, 2019). Kepuasan pengguna layanan dapat diukur dari bagaimana kinerja layanan menyediakan jasa, daya tanggap terhadap minat pengguna layanan, ketepatan waktu, dan fasilitas yang disediakan. Apabila pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka kinerja layanan sudah dianggap sesuai dengan minat konsumen. Sebaliknya jika, pelayanan yang diberikan tidak sesuai harapan pengguna layanan, dapat dikatakan pelayanan tersebut tidak berkualitas.

Pelayanan tenaga perawat merupakan jenis jasa pelayanan kesehatan yang paling besar diberikan kepada konsumen di rumah sakit, sekitar 80% jasa pelayanan kesehatan di rumah sakit merupakan jasa pelayanan tenaga perawat. Sehingga pelayanan tenaga perawat dapat digunakan sebagai indikator baik atau buruknya kinerja pelayanan kesehatan di sebuah rumah sakit (Dede Djuniardi, 2019). Berdasarkan penjelasan di atas dapat dikatakan bahwa pelayanan perawat atau kinerja perawat merupakan indikator terbesar pelayanan kesehatan di Rumah Sakit dan sangat berperan dalam memberikan kepuasan bagi pasien. Sehingga diharapkan setiap Rumah Sakit harus memiliki sumber daya perawat yang berkualitas.

Kualitas kinerja perawat dapat diukur menggunakan pengukuran kepuasan pasien. Menurut Nursalam 2014 dalam (Respati, 2015) mengatakan bahwa mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien difokuskan atas 5 dimensi yaitu bukti fisik (*tangible*), empati (*empathy*), jaminan (*assurance*), daya tanggap (*responsiveness*) dan kehandalan (*reliability*). Pengukuran kualitas pelayanan perawat ini sangat baik jika diterapkan pada setiap rumah sakit termasuk Rumah Sakit Umum Elim Rantepao, karena dengan adanya pengukuran tersebut pihak rumah sakit dapat mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan perawatnya sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dan memberikan rasa kepuasan terhadap pasien (UU NO. 44, 2009).

Sebagai rumah sakit terbesar di Kabupaten Toraja Utara, Rumah Sakit Umum Elim Rantepao memiliki peranan besar dalam pelayanan kesehatan masyarakat kabupaten Toraja Utara khususnya terhadap kualitas pelayanan rawat inap. Berdasarkan data awal pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Elim Rantepao dalam 3 tahun terakhir, terdapat adanya penurunan jumlah pasien rawat inap dimana pada tahun 2018 terdapat jumlah pasien rawat inap sebesar 20.334 pasien, kemudian pada tahun 2019 terjadi penurunan pasien rawat inap sebanyak 461 pasien atau 2,3%

dari total pasien 2018 dan pada tahun 2020 semenjak pandemi Covid-19 masuk ke Indonesia jumlah pasien rawat inap mengalami penurunan yang sangat signifikan sebesar 52% atau sebanyak 10.403 pasien. Dampak Covid-19 ini juga dapat dilihat dari data jumlah *Bed Occupancy Ratio* dari tahun 2018 sampai 2020 yang menunjukkan angka perputaran tempat tidur dalam 1 periode di atas standar rata-rata yaitu 40-50 kali dimana pada tahun 2018 menunjukkan angka *Bed Occupancy Ratio* sebesar 69 kali, tahun 2019 sebesar 65 kali dan tahun 2020 sebesar 54 kali. Selain persentase angka *Bed Occupancy Ratio* diatas, angka *Turn Over Internal* di Rumah Sakit Umum Elim Rantepao juga mengalami fluktuasi yang sama dengan angka *Bed Occupancy Ratio* karena angka *Turn Over Internal* yang terbilang tinggi dari standar (Depkes RI, 2005) yaitu idealnya tempat tidur kosong tidak terisi pada kisaran 1-3 hari, dimana pada tahun 2020, tercatat angka *Turn Over Internal* di Rumah Sakit Umum Elim Rantepao (>3 hari). Hal ini juga dapat disebabkan karena kurangnya pemanfaatan fasilitas perawatan atau kurangnya kinerja pelayanan perawat di Rumah Sakit Umum Elim Rantepao (Depkes RI, 2005).

Selain data *Bed Occupancy Ratio* dan *Turn Over Internal* di atas terdapat data *Bed Turn Over* dari tahun 2018 sampai 2020 yang menunjukkan angka perputaran tempat tidur dalam 1 periode di atas rata-rata standar (Depkes RI, 2005) yaitu (40-50 kali). Pada tahun 2018 menunjukkan angka *Bed Turn Over* sebesar 69 kali, tahun 2019 65 kali dan tahun 2020 sebesar 54 kali. Dari penjelasan tersebut diketahui bahwa *Bed Turn Over* di Rumah Sakit Umum Elim Rantepao belum memenuhi standar sehingga dapat memberikan dampak kurang baik terhadap status kesehatan pasien. Indikator rawat inap mengenai *Bed Turn Over* menurut Sabarguna dalam (Lestari, 2014) *Bed Turn Over* sangat penting diperhatikan karena menyangkut peningkatan mutu pelayanan Rumah Sakit dengan memperhatikan aspek klinis, aspek efisiensi dan efektifitas, aspek keselamatan, dan aspek kepuasan pasien.

Berdasarkan jumlah kunjungan pasien rawat inap dan data *Bed Occupancy Ratio*, *Turn Over Internal*, dan *Bed Turn Over* di Rumah Sakit Umum Elim Rantepao belum memenuhi standar, sehingga memberikan dampak yang kurang baik terhadap status kesehatan pasien. Indikator rawat inap *Bed Occupancy Ratio*, sangat penting diperhatikan, karena mutu pelayanan rumah sakit, aspek klinis, aspek efisiensi, dan efektifitas, aspek keselamatan, dan aspek kepuasan

pasien ditentukan dari hasil *Bed Occupancy Ratio* (Lestari, 2014). Selain itu kinerja Rumah Sakit Umum Elim Rantepao dikategorikan belum konsisten, karena masih bersifat fluktuatif atau naik-turun. Berdasarkan pemaparan di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian “Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Kinerja Perawat Selama Masa Pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Umum Elim Rantepao Kabupaten Toraja Utara, Sulawesi Selatan”.

METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif deskriptif dengan pendekatan *Cross Sectional*. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Elim Rantepao yang dilaksanakan pada bulan September 2021 hingga Oktober 2021 di ruangan rawat mawar, lavender, dan asoka. Besarnya sampel ditentukan dengan menggunakan rumus *slovin* seperti dibawah :

Keterangan:

$$n = \frac{N}{1+N(d^2)}$$

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi (jumlah pasien rawat inap)

d = tingkat ketepatan absolute

Berdasarkan perhitungan diatas maka diperoleh sampel sebanyak 90 responden. Kriteria inklusi responden dalam penelitian ini adalah; 1) pria atau wanita yang sedang menjalani rawat inap di Rumah Sakit Umum Elim Rantepao, 2) memiliki kesadaran penuh, dapat membaca, menulis, nyaman dan mampu mendiskusikan situasi atau masalahnya dengan orang yang ramah dan objektif, mampu melepaskan diri dari rutinitas normal dan bersemangat menjadi bagian dari penelitian, 3) tidak mengalami cedera fisik, ketidaknyamanan fisik, dan tekanan fisik atau emosional sebelum dan selama proses pengumpulan data, dan 4) bersedia mengikuti penelitian. Kriteria eksklusi pada penelitian ini adalah; 1) pria atau wanita yang sedang menjalani perawatan di ruang ICU, HCU, IGD, dan rawat jalan, 2) pasien yang mengalami penurunan kesadaran, 3) pasien yang mengalami cedera fisik, ketidaknyamanan fisik, dan tekanan fisik atau emosional, dan 4) tidak bersedia mengikuti penelitian ini.

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan

kuisisioner data karakteristik responden dan kuisisioner tingkat kepuasan pasien (Nursalam, 2014). Alat ukur tingkat kepuasan pasien (Nursalam, 2014) terdiri dari 22 item yang diukur menggunakan skala *likert* 5 poin dengan rentang sebagai berikut: 1,00 hingga 1,79 = sangat tidak baik, 1,8 hingga 2,59 = tidak baik, 2,6 hingga 3,39 = cukup baik, 3,40 hingga 4,19 = baik, dan 4,20 hingga 4,99 = sangat baik. Pengambilan data menggunakan *google form* dengan bantuan kepala ruangan dan survey langsung ke pasien yang sedang dirawat inap dan bersedia untuk mengisi link kuesioner dan apabila responden kesulitan untuk mengisi *link* dapat di wakili oleh keluarga. Adapun kuesioner kepuasan pasien yang digunakan peneliti telah dilakukan modifikasi sesuai kondisi Covid-19 saat ini dan telah dilakukan uji validitas dan realibilitasnya kepada 30 partisipan menggunakan *google form*. Koreksi dan modifikasi telah dilakukan sesuai kebutuhan sebelum pengujian yang sebenarnya dilakukan di Rumah Sakit Umum Elim Rantepao dengan mengubah beberapa kata menjadi kalimat yang sederhana dan mudah dipahami tanpa mengurangi makna dan arti yang sebenarnya. Berdasarkan hasil uji validitas dan reliabilitas menghasilkan *Cronbach’s alpha*= 0,797 pada kuisisioner tingkat kepuasan pasien. Hasil penelitian berupa profil pasien rawat inap dan tingkat kepuasan pasien terhadap kinerja perawat disajikan dalam persentase melalui nilai rata-rata pasien (Yapentra, 2015) *the influence of organizational culture on nurse work motivation, Influence of leadership on nurse performance, the influence of organizational culture on the performance of nurse and The influence of motivation on the nurses performance on RSUD type C in the province of Riau. Type of research was selected is quantitative survey approach. The data used is primary data that collected from 79 nurses at two hospitals from two counties. Secondary data obtained from the author profile data Riau Health Service and source data from both hospitals. Data were analyzed using path analysis technique (Path Analysis. Data yang diperoleh kemudian diinput dengan proses editing, coding, processing, dan cleaning. Analisis data menggunakan uji univariat dengan aplikasi SPSS untuk mendeskripsikan karakteristik setiap variabel penelitian.*

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Karakteristik Responden

Bagian ini menyajikan profil pasien yang melakukan rawat inap di Rumah Sakit Umum Elim Rantepao, yang menggambarkan karakteristik responden, seperti jenis kelamin, usia, status pendidikan, status pekerjaan, status asuransi kesehatan, dan lama masa perawatan di Rumah Sakit. Pada tabel 1 di atas dapat diketahui bahwa mayoritas re yang didapatkan berjenis kelamin laki-laki sebanyak (52,2%), berusia 17-24 tahun sebanyak (21,1%), tingkat pendidikan terakhir Sekolah Dasar (40%), pekerjaan pelajar/mahasiswa sebanyak (40%), jenis jaminan kesehatan yang digunakan yaitu BPJS sebanyak (67,8%), dan KIS sebanyak (24,4%), lama rawat 3-6 hari dengan persentase sebanyak (87,8%).

Berdasarkan tabel 2 hasil penelitian terkait dimensi *tangibility* atau bukti fisik ditemukan bahwa 65 responden (72,2%), menilai ruang rawat inap di Rumah Sakit Umum Elim Rantepao tertata rapi, bersih, dan nyaman selama masa pandemi Covid-19 dalam kategori baik, 21 responden (23,3%), menilai kebersihan ruang rawat inap dalam kategori sangat baik dan 4 responden (4,4%) lainnya menilai cukup. Berdasarkan kesiapan keadaan tempat tidur dan layak untuk digunakan dan penampilan perawat di Rumah Sakit Umum Elim Rantepao dengan masing-masing memberi penilaian sangat baik sebanyak 26 responden (28,9%) dan 18 responden (20%), penilaian baik sebanyak 60 responden (66,7%) dan 68 orang (75,6%) serta yang memberikan penilaian cukup baik pada pertanyaan dua dan tiga sebanyak 4 responden dengan persentase (4,4%). Untuk pertanyaan terakhir pada dimensi *tangibility* didapatkan sebanyak 17 responden (18,9%), menyatakan bahwa Rumah Sakit Umum Elim Rantepao sudah memiliki alat-alat medis yang sangat baik dan lengkap, seperti fasilitas kursi roda/Trolli untuk membawa pasien ke ruang rawat inap, menilai baik sebanyak 57 responden (63,3%) dan yang memilih cukup baik sebanyak 16 responden (17,8%), dengan total rata-rata 4,15 (baik).

Tabel 1. Persentase Karakteristik Responden

Karakteristik	Jumlah Total Pasien (n=90)	
	Jumlah Pasien	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
Pria	47	52,2 %
Wanita	43	47,8 %
Usia		
< 17	18	20 %
17-24	19	21,1 %
25-34	4	4,4 %
35-49	18	20 %
50-64	18	20%
>65	13	14,4 %
Pendidikan terakhir		
SD	36	40 %
SMP	16	17,8 %
SMA	29	32,2 %
Diploma	1	1,1 %
Sarjana	6	6,7 %
Tidak Sekolah	2	2,2 %
Pekerjaan		
PNS/TNI/POLRI	2	2,2 %
Wiraswasta	6	6,7 %
Pelajar/Mahasiswa	36	40 %
Buruh/Tani/Nelayan	28	31,1 %
Ibu Rumah Tangga	18	20 %
Jenis Jaminan Kesehatan		
BPJS	61	67,8 %
KIS	22	24,4 %
Tidak Ada	7	7,8 %
Lama Rawat		
3-6 Hari	79	87,8 %
7-15 Hari	10	11,1 %
>15 Hari	1	1,1 %

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 3 terkait dimensi perhatian (*empathy*) ditemukan bahwa 6 responden (6,7%) memilih sangat baik pada pertanyaan terkait waktu yang diluapkan perawat dalam berkomunikasi dengan pasien, 73 responden (81,1%) memilih baik dan 11 responden (12,2%) memilih cukup baik. Pada pertanyaan kedua yang menyatakan kesiapan perawat dalam mengingatkan dan menjaga keamanan penyimpanan barang pasien memilih sangat baik sebanyak 20 responden (22,2%), penilaian baik sebanyak 62 responden (68,8%), dan yang memilih cukup baik sebanyak 8 responden (8,8%). 17 responden (18,8%) memberi penilaian pada pertanyaan ketiga yaitu waktu konsultasi perawat terhadap keluarga pasien sudah sangat baik, 69

responden memilih baik (76,6%) dan yang memilih cukup baik 4 orang (4,4%). Pada pertanyaan terakhir dalam dimensi *empathy* terkait peran perawat dalam menghibur, mendoakan, dan memberikan semangat kepada pasien sebanyak 18 atau (19,9%) responden memilih sangat baik, 68 responden memilih baik (75,5%) dan 4 responden (4,4%) memilih cukup baik dengan total rata-rata 4,09 (baik).

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 4 terkait dimensi jaminan (*assurance*) ditemukan bahwa 11 responden (12,2%) memilih sangat baik pada jasa layanan di Rumah Sakit Umum Elim Rantepao sehingga akan kembali menggunakan jasa layanan di Rumah Sakit Umum Elim Rantepao dikemudian hari, 72 responden (79,9%) memilih baik dan 7 responden (7,7%) memilih cukup baik, begitupun dengan edukasi yang diberikan perawat kepada pasien juga sudah dinilai sangat baik oleh 9 responden (9,9%), 73 responden (81,1%) memilih baik dan 8 responden (8,8%) memilih cukup baik. Adapun terkait kerahasiaan pasien juga telah mendapatkan nilai sangat baik sebanyak 10 responden (11,1%), 73 responden (81,1%) memilih baik dan 7 responden (7,7%) memilih cukup baik. Hal tersebut juga tidak jauh berbeda dengan hasil persentasi terkait tindakan keperawatan yang diberikan oleh perawat dalam memberi jaminan akan kesembuhan pasien dimana 10 responden (11,1%) memilih sangat baik, 70 responden (77,7%) memilih baik dan 10 responden (11,1%) memilih cukup baik. Pada pertanyaan berikutnya terkait kepuasan pasien terhadap pelayanan di rumah sakit dimana 4 responden (4,4%) memilih sangat baik, 69 responden (76,9%) memilih baik, dan 17 responden (18,7%) memilih cukup baik. Selanjutnya untuk biaya perawatan dan kesesuaian dengan pelayanan perawat dengan masing-masing 50 responden (55,5%) dan 63 responden (69,3%) memilih baik, 10 (11,1%) dan 14 responden (15,5%) memilih sangat baik, dan 20 responden (22,2%) dan 13 orang (14,3%) memilih cukup baik dengan total rata-rata 3,91 (baik).

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 5 terkait dimensi daya tanggap (*responsiveness*) terkait penerapan sikap perawat yang baik, ramah, dan sopan terhadap pasien 17 responden (18,7%) memilih sangat baik, 64 responden (71,4%) memilih baik dan 9 responden (9,9%) memilih cukup baik. Peran perawat dalam memperhatikan keluhan pasien dimana yang memilih sangat baik 19 responden (21,9%), 65 responden (72,5%) memilih baik dan 6 responden (6,6%) memilih cukup baik dengan total rata-rata 4,12 (baik).

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 6 terkait dimensi handal (*reability*) pada pertanyaan pertama yaitu dalam memperoleh layanan perawat selama masa pandemi Covid-19 sudah baik dan tidak membutuhkan waktu yang lama dengan 21 responden (23,2%) memilih sangat baik, 61 responden (67,1%) memilih baik, dan 8 responden (8,8%) memilih cukup baik. Pertanyaan kedua terkait prosedur penerimaan yang dilayani secara cepat dan tidak berbelit-belit menunjukkan 23 responden (25,3%) memilih sangat baik, 61 responden (67,1%) memilih baik dan 6 responden (6,6%) memilih cukup baik. Selanjutnya mengenai kesiapan perawat dalam melayani selama masa pandemic Covid-19 dinilai sudah baik sebanyak 58 responden (64,8%), 24 responden (26,4%) memilih baik dan 8 responden (8,8%) memilih cukup baik. Terkait kinerja perawat dalam melaporkan segala detail kondisi pasien kepada dokter saat melakukan kunjungan dimana yang memilih sangat baik 19 responden (21,9%), 63 responden (69,3%) memilih baik dan 8 responden (8,8%) memilih cukup baik. Pada pertanyaan terakhir dari *reability* yaitu kesesuaian prosedur pemberian obat yang dilakukan perawat yang memilih sangat baik 29 responden (32,9%), 56 responden memilih baik, dan 5 responden (6,9%) memilih cukup baik dengan total rata-rata 4,18 (baik).

Tabel 7. Frekuensi dan distribusi tingkat kepuasan pasien terhadap kinerja perawat

Kategori	Jumlah Responden Rawat Inap	Persentase (%)
Sangat Baik	16,5	18,3%
Baik	65	72,2%
Cukup	8,5	9,4%
Tidak Baik	0	0%
Sangat Tidak Baik	0	0%
Total Pasien	90	100%

Pada tabel 7 menunjukkan tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap kinerja perawat selama masa pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Umum Elim Rantepao dinilai masuk dalam kategori baik. Dapat di lihat dari hasil yang telah diperoleh melalui 5 dimensi Nursalam 2014 dalam (Respati, 2015) yaitu bukti fisik (*tangible*), empati (*empathy*), jaminan (*assurance*), daya tanggap (*responsiveness*) dan kehandalan (*reability*) mendapatkan hasil 18,3% sangat baik, 72,2% baik, dan 9,4% cukup baik.

PEMBAHASAN

Kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan dari pasien yang timbul akibat dari kualitas kinerja layanan yang diperoleh setelah membandingkan dengan apa yang diharapkannya, dengan membandingkan antara persepsi pasien dan ekspektasi pasien terhadap kinerja layanan yang diberikan sehingga akan memunculkan perasaan senang atau puas dan kecewa atau tidak puas (Ayu et al., 2018). Kualitas kinerja yang tinggi akan berpengaruh pada hasil yang akan dicapai, karena kualitas kinerja memiliki korelasi positif dengan hasil kepuasan pasien (Rohansyah, 2017). Apabila hasil yang dirasakan dibawah harapan maka pasien akan kurang puas bahkan tidak puas namun sebaliknya apabila hasil yang dirasakan sesuai dengan harapan maka pasien akan merasa puas.

Kinerja perawat selama masa pandemi *Covid-19* pada dimensi bukti fisik (*tangible*), dinilai sudah baik, hal ini dilihat dari hasil yang diperoleh yaitu 4,15 yang artinya baik. Hasil ini membuktikan bahwa pelayanan yang diberikan perawat di Rumah Sakit Umum Elim Rantepao telah sesuai dengan harapan berwujud pada penampilan, kebersihan, kemampuan sarana prasarana, kenyamanan ruang rawat inap yang dapat diandalkan. Hal ini sejalan dengan penelitian (Nursalam, 2014) yaitu kualitas pelayanan perawat dapat dilihat dari penggunaan APD yang lengkap, penampilan yang bersih, ruang yang layak, alat yang layak dan pelayanan terhadap pasien. Penampilan dan kemampuan sarana prasarana yang baik inilah yang memberikan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.

Penelitian ini menunjukkan kinerja perawat di Rumah Sakit Umum Elim Rantepao selama masa pandemi *Covid-19* pada dimensi peduli (*empathy*) dinilai sudah baik. Dapat dilihat dari hasil yang diperoleh yaitu 4,08 yang artinya baik. Hasil ini membuktikan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pasien yaitu kemampuan perawat dalam memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan kepada pasien dengan berupaya memahami keinginan pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian (Soedargo, 2019) yaitu suatu pelayanan yang mampu memberikan pengertian, memahami kebutuhan pasien secara spesifik, serta memiliki waktu yang baik bagi pasien akan memberikan perasaan puas terhadap pasien.

Pada dimensi jaminan (*assurance*), kinerja perawat selama masa pandemi *Covid-19* dinilai sudah baik.

Dapat dilihat dari hasil yang di peroleh yaitu 3,91. Hal tersebut membuktikan bahwa pelayanan yang diberikan perawat atas kepercayaan, kenyamanan, edukasi, serta kerahasiaan pasien mampu diterapkan dengan baik oleh perawat. Namun dalam hal ini menurut (Soedargo, 2019) hasil yang diperoleh yaitu 3,91 masih rendah sehingga perlu ditingkatkan lagi, apabila dalam situasi ini tidak dibenahi maka akan menyebabkan tidak terwujudnya kepuasan bagi pasien.

Pada dimensi tanggap (*responsiveness*) kinerja perawat selama masa pandemi *Covid-19* dinilai sudah baik. Dilihat dari hasil yang telah diperoleh yaitu 4,12. Hal tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan perawat di Rumah Sakit Elim Rantepao telah sesuai dengan dengan yang diharapkan seperti tanggap dalam memperhatikan keluhan pasien cepat dan tanggap dan bersikap baik dan sopan. Hal ini sejalan dengan penelitian (Menawati & Kurniawan, 2015) yaitu perawat membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap kepada pasien dengan penyampaian informasi yang jelas.

Pada dimensi (*reability*) kinerja perawat selama masa pandemi *Covid-19* dinilai sudah baik dilihat dari hasil yang diperoleh yaitu 4,18. Hal ini di buktikan bahwa kinerja yang diberikan perawat di Rumah Sakit Elim Rantepao telah sesuai dengan pelayanan yang diberikan yaitu kemudahan dan kecepatan prosedur dilayani sudah baik dan tidak berbelit-belit. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dikemukakan oleh (Butar-butur & Simamora, 2016) yaitu kemampuan memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan dan seberapa jauh dalam memberikan pelayanan yang tepat akan meningkatkan kepuasan pada setiap pasien.

Selain 5 dimensi kepuasan diatas, lamanya perawatan juga dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Lama perawatan di Rumah Sakit menggambarkan suatu kondisi penyakit pasien selama menjalani perawatan dan menggambarkan kualitas efektifitas terhadap kinerja atau pelayanan yang diberikan di Rumah Sakit (Nursalam, 2011). Dari hasil pengolahan data menunjukkan lama perawatan di Rumah Sakit Umum Elim Rantepao yang mayoritas respondennya dirawat selang waktu antara 3-6 hari sebanyak (87,8%) responden. Hal ini menunjukkan selama dirawat 3-6 hari pasien telah merasakan pelayanan perawat yang memberikan hasil yang baik dan puas dilihat dari hasil yang telah di peroleh. Dari studi pendahuluan yang dilakukan oleh mengatakan bahwa lama rata-rata hari rawat pasien secara umum adalah 7-10 hari, semakin

lama hari rawat pasien di Rumah Sakit akan semakin berisiko pula terjadinya masalah kesehatan pada pasien seperti infeksi nosokomial dan dekubitus, oleh karena itu lama tidaknya perawatan di rumah sakit merupakan tolak ukur tersendiri untuk menggambarkan kepuasan dan keberhasilan perawatan yang diberikan.

Dalam hal ini kinerja perawat merupakan alat ukur yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh perawat di Rumah Sakit sesuai dengan yang diharapkan. Dari 5 dimensi kepuasan yang digunakan terhadap pelayanan yang ada di Rumah Sakit Umum Elim Rantepao adalah baik dengan nilai kepuasan dengan persentase tertinggi yaitu (72,2%). Hal ini juga sejalan dengan (Ayu et al., 2018) lebih dari 80% pasien inap puas terhadap pelayanan yang diberikan. Kendati pelayanan dilakukan dimasa pandemi *Covid-19* Rumah Sakit Umum Elim Rantepao mampu memberikan pelayanan dengan menerapkan protokol kesehatan guna memutus rantai penyebaran virus corona.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Kinerja Perawat Selama Masa Pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Umum Elim Rantepao masuk dalam kategori baik dengan persentase tertinggi sebesar 72,2%.

Saran

Pihak Rumah Sakit Umum Elim Rantepao hendaknya dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada dimensi *Assurance*, agar dapat menambah nilai kepuasan pasien dan menjadi tolak ukur dalam pelayanan keperawatan yang memuaskan.

Selanjutnya pihak Rumah Sakit kiranya dapat mempertahankan kualitas dari pelayanan yang telah diberikan terutama keramahan, sopan santun, penampilan yang rapi, kenyamanan ruang rawat, fasilitas kesehatan, informasi dan edukasi yang tepat bagi pasien selama menjalani perawatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ayu, M., Suratri, L., Suryati, T., & Edwin, A. (2018). *Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Pasien Rawat jalan Rumah Sakit di 7 Provinsi di Indonesia*.
- Butar-butur, J., & Simamora, R. H. (2016). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan

Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah. *Jurnal Ners Indonesia*.

- Dede Djuniardi. (2019). Analisis Kepuasan Pelayanan Tenaga Perawat Pada Konsumen Di Rumah Sakit Umum Daerah 45 Kuningan. *Analisis Kepuasan Pelayanan Tenaga Perawat Pada Konsumen Di Rumah Sakit Umum Daerah 45 Kuningan*.
- Depkes RI. (2005). Indikator Pelayanan Rumah Sakit. *Indikator Pelayanan Rumah Sakit*.
- Hameed, A., & Waheed, A. (2017). *Pengaruh Kompetensi Dan Komunikasi Kerja Terhadap Kinerja Perawat Pelaksana Di Unit Rawat Inap Intern RS. Dustira Cimahi Universitas Pendidikan Indonesia*.
- Hardiyono, H., Aiyul, I., Ifah, F., Wahdaniah, W., & Reni, F. (2020). Effect Covid-19: Burnout on nurse. *Espacios*, 41(42), 11–18.
- Lestari, N. R. dan R. D. R. (2014). Penyebab Bed Turn Over (BTO) Di Instalasi Rawat Inap RSUD dr. M. Soewandhie De. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 2(September), 187–197.
- Manengkei, B. (2016). Hubungan antara mutu jasa pelayanan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap rsu gmim pancaran kasih manado. *E Journal Health*, 1–14.
- Menawati, T., & Kurniawan, H. (2015). *Pentingnya Komunikasi Dalam Pelayanan Kesehatan Primer*.
- Nursalam. (n.d.). Lama Perawatan Di rumah sakit. 2011.
- Respati, S. A. (2015). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Halmahera Kota Semarang Tahun 2014*.
- Rohansyah, M. (2017). *Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit*.
- Soedargo, B. (2019). *Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta BPJS Kesehatan Di RS Melania Bogor*.
- Soleha, S. (2021). *Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang Dalam Menerapkan Asuhan Keperawatan Di Masa Pandemi Covid-19 Di Masa Pandemi Covid-19*.
- Sorokin, M. Y., Kasyanov, E. D., V. Rukavishnikov, G., V. Makarevich, O., G Neznanov, N., V. Morozov, P., B. Lutova, N., & E. Mazo, G. (2020). Stress and Stigmatization in Health-Care Workers during the COVID-19 Pandemic. *Indian Journal of Psychiatry*, 59(4), 2017–2018.
- Subrata, E. W. H. (2019). *Jurnal Manejerial Bisnis Vol. 2 No. 2 Desember-Maret 2019 ISSN 2597-503. Jurnal Manejerial Bisnis Vol., 2(2)*.

UU NO. 44. (2009). Undang-Undang-tahun-2009-44-09. *Rumah Sakit*, 1–28.
 Yapentra, A. (2015). Analisis kinerja pada perawat RSUD Tipe C di Propinsi Riau. *Jurnal Daya Saing*.

Tabel 2. Kepuasan Pasien Terhadap Kinerja Perawat Dimensi *Tangibility* (Bukti Fisik)

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban					Rata-rata	Kategori
		Sangat tidak baik	Tidak baik	Cukup baik	Baik	Sangat baik		
<i>Tangibility</i> (bukti fisik)								
1	Apakah ruang rawat inap Bapak/Ibu tertata rapi, bersih dan nyama selama pandemic <i>Covid-19</i> ?	0	0	4	65	21	4.19	Baik
2	Apakah tempat tidur Bapak/Ibu telah disiapkan dalam keadaan rapi, bersih, dan wangi untuk digunakan?	0	0	4	60	26	4.24	Sangat Baik
3	Apakah penampilan perawat bersih dan rapi?	0	0	4	68	18	4.16	Baik
4	Apakah menurut Bapak/Ibu Rumah Sakit Umum Elim Rantepao memiliki alat-alat medis yang cukup baik dan lengkap, seperti fasilitas kursi roda/Trolli untuk membawa pasien ke ruang rawat inap?	0	0	16	57	17	4.01	Baik
Total							4.15	Baik

Tabel. 3 Kepuasan Pasien Terhadap Kinerja Perawat Dimensi *Empathy* (Perhatian)

<i>Empaty</i> (Perhatian)								
1	Apakah perawat telah meluangkan waktu dengan baik untuk berkomunikasi dengan Bapak/Ibu?	0	0	11	73	6	3.94	Baik
2	Apakah perawat selalu mengingatkan untuk menjaga keamanan dengan menyimpan barang berharga Bapak/Ibu dengan baik selama perawatan di rumah sakit?	0	0	8	62	20	4.13	Baik
3	Apakah waktu konsultasi keluarga Bapak/Ibu terhadap perawat sudah terpenuhi dengan baik?	0	0	4	69	17	4.14	Baik
4	Apakah perawat menghibur, mendoakan, dan memberikan semangat kepada Bapak/Ibu agar lekas sembuh dengan baik?	0	0	4	68	18	4.16	Baik
Total							4.09	Baik

Tabel. 4 Kepuasan Pasien Terhadap Kinerja Perawat Dimensi Assurance (Jaminan)

<i>Assurance (Jaminan)</i>								
1	Apakah Bapak/Ibu akan kembali menggunakan jasa layanan di Rumah Sakit Umum Elim Rantepao dikemudian hari?	0	0	7	72	11	4.04	Baik
2	Apakah perawat mampu memberikan edukasi tentang penyakit Bapak/Ibu dengan baik?	0	0	8	73	9	4.01	Baik
3	Apakah perawat sudah baik dalam menjaga kerahasiaan penyakit yang diderita Bapak/Ibu selama berada dalam ruang rawat inap?	0	0	7	73	10	4.03	Baik
4	Apakah tindakan keperawatan yang diberikan oleh perawat dapat memberi jaminan akan kesembuhan Bapak/Ibu?	0	0	10	70	10	4.00	Baik
5	Apakah Bapak/Ibu merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Elim Rantepao?	0	0	17	69	4	3.86	Baik
6	Apakah menurut Bapak/Ibu biaya perawatan di Rumah Sakit Umum Elim Rantepao terjangkau untuk semua kalangan?	0	0	20	50	10	3.44	Baik
7	Apakah menurut Bapak/Ibu biaya perawatan di Rumah Sakit Umum Elim Rantepao sudah baik dan sesuai dengan pelayanan yg diberikan oleh perawat?	0	0	13	63	14	4.01	Baik
Total							3.91	Baik

Tabel. 5 Kepuasan Pasien Terhadap Kinerja Perawat Dimensi *Responsiveness* (Tanggap)

<i>Responsiveness</i> (tanggap)								
1	Apakah perawat bersikap sangat baik, ramah, dan sopan terhadap Bapak/Ibu?	0	0	9	64	17	4.09	Baik
2	Apakah perawat memperhatikan dengan baik keluhan Bapak/Ibu selama dirawat?	0	0	6	65	19	4.14	Baik
Total							4.12	Baik

Tabel. 6 Kepuasan Pasien Terhadap Kinerja Perawat Dimensi *Reliability* (Handal)

<i>Reliability</i> (Handal)								
1	Apakah menurut Bapak/Ibu memperoleh layanan dan perawat selama masa pandemic <i>Covid-19</i> sudah baik dan tidak membutuhkan waktu yang lama?	0	0	8	61	21	4.14	Baik
2	Apakah prosedur penerimaan/ memperoleh ruang perawatan pasien selama pandemic covid-19 dilayani secara cepat dan tidak berbelit-belit?	0	0	6	61	23	4.19	Baik
3	Bagaimana kesiapan perawat melayani Bapak/Ibu selama pandemic <i>Covid-19</i> ?	0	0	8	58	24	4.18	Baik
4	Apakah perawat melaporkan segala detail perubahan kondisi Bapak/Ibu kepada dokter sewaktu melakukan kunjungan sudah baik?	0	0	8	63	19	4.12	Baik
5	Apakah prosedur pemberian obat oleh perawat sudah dilakukan dengan baik dan sesuai dengan prosedur?	0	0	5	56	29	4.27	Sangat Baik
Total							4.18	Baik