
PERSEPSI PASIEN TERHADAP LAYANAN KEPERAWATAN DI IGD RUMAH SAKIT SANTA ELISABETH LUBUK BAJA BATAM 2023

Oleh:

Lindawati F. Tampubolon¹, Ernita Rante Rupang², Friska Ginting³, Ratna Karunia Sari⁴

^{1,2,3}STIKes Santa Elisabeth Medan

E-mail: ⁴ratnakaruniasari148@gmail.com

Article History:

Received: 24-01-2022

Revised: 15-02-2024

Accepted: 21-02-2024

Keywords:

Pelayanan

Keperawatan, Persepsi,

Pelayanan Kesehatan

Abstract: Persepsi pasien berperan penting dalam menilai suatu mutu pelayanan kesehatan karena berdasarkan persepsi yang baik dari pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan yang diterimanya maka akan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien serta menumbuhkan citra yang baik pada pelayanan kesehatan tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi pasien terhadap layanan keperawatan di Igd rumah sakit santa elisabeth lubuk baja batam tahun 2021. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif analitik dan teknik pengambilan sampling yaitu acctidental sampling. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Hasil penelitian : persepsi pasien mengenai Assurance (jaminan) di rumah sakit santa Elisabeth lubuk baja berada di dalam kategori kurang baik (78.5%), Tangibles (kenyataan) kategori kurang baik (76.1%). Empathy (empati) kategori kurang baik (71.4%), Responsiveness (tanggung jawab) kategori kurang baik sebanyak (76.1%), Reability (keandalan) kategori kurang baik (71.4%), dan Persepsi pasien terhadap layanan keperawatan di igd di rumah sakit santa Elisabeth lubuk baja secara umum berada di dalam kategori baik (61,9%). Penulis berasumsi bahwa kurangnya komunikasi perawat dengan pasien meyebabkan persepsi pasien terhadap layanan atau tindakan keperawatan menjadi kurang baik karena sebagian besar pasien merasa belum sepenuhnya menerima lima elemen tersebut. Bagi pelayan kesehatan agar komunikasi efektif lebih di tingkatkan dalam pelayanan, sehingga meningkatkan nilai dari pelayanan tersebut.

PENDAHULUAN

Menurut Hidayat (2016) mengatakan bahwa di Indonesia menyatakan kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia sebagaimana dimaksud dalam pancasila dan pasal 5 ayat (2) UU Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, yaitu: "Setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau".

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar setiap manusia. Seseorang tidak bisa memenuhi seluruh kebutuhan hidupnya jika berada dalam kondisi tidak sehat. Sebagai suatu

kebutuhan dasar, setiap individu bertanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan kesehatan hidupnya, oleh sebab itu, kesehatan merupakan modal setiap individu untuk meneruskan kehidupannya secara layak. Dalam memenuhi kebutuhan kesehatan pemerintah mempunyai tanggung jawab untuk menjamin setiap warga Negara memperoleh pelayanan kesehatan yang berkualitas (Lasa, 2021).

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu komponen dalam sistem kesehatan nasional yang bersentuhan langsung dengan masyarakat. Sedangkan pelayanan kesehatan yang bersifat kuratif dan rehabilitative berorientasi pada penyembuhan dan pengobatan suatu penyakit serta mengembalikan bekas penderita ke dalam masyarakat. Sehingga secara umum akses pelayanan kesehatan dapat diartikan sebagai suatu bentuk pelayanan kesehatan dengan berbagai macam jenis pelayanannya yang dapat dijangkau oleh masyarakat (Megatsari et al, 2018).

Rumah sakit sebagai tempat penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang bersifat penyembuhan (kuratif) dan pemulihan (rehabilitative) mempunyai potensi yang besar dalam penularan atau penyebaran penyakit, baik dari pasien ke tenaga kesehatan atau sebaliknya, dari pasien ke alat/fasilitas kesehatan atau sebaliknya, dan dari tenaga kesehatan ke alat/fasilitas kesehatan (Pratiwi, 2018)

Rumah sakit berperan sebagai institusi pelayanan kesehatan yang dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan tersebut dilakukan secara paripurna dengan menyediakan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat sebagaimana dimaksud dalam UU Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit dan sama halnya dengan Permenkes No 4 Pasal 1 Tahun 2018 yang menyatakan bahwa Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

Menurut (Hidayat, 2008 dalam Marlisa, 2017) Pelayanan keperawatan juga diartikan sebagai suatu bentuk pelayanan profesional yang merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan yang didasarkan pada ilmu dan kiat keperawatan, berbentuk pelayanan biopsikososial dan spiritual yang komprehensif, ditujukan kepada individu, keluarga dan masyarakat baik sakit maupun sehat yang mencakup seluruh proses kehidupan manusia dan Pelayanan keperawatan dikatakan berkualitas apabila pelayanan keperawatan yang diberikan sesuai dengan standar yang ditetapkan, untuk mengukur seberapa baik mutu pelayanan keperawatan yang diberikan diperlukan suatu indikator klinik mutu pelayanan keperawatan (Tage,2021).

Pelayanan dalam kegawat daruratan memerlukan penanganan secara terpadu dari multi disiplin profesi termasuk pelayanan keperawatan yang merupakan bagian integral yang mengutamakan akses pelayanan kesehatan bagi korban dengan tujuan mencegah dan mengurangi angka kesakitan, kecacatan dan kematian (Haryatun, 2008 dalam Marlisa, 2017).

Sejalan dengan halnya menurut (kemenkes RI, 2009 dalam Marlisa 2017) mengatakan bahwa Kecepatan dan ketepatan pertolongan yang diberikan pada pasien yang datang ke Instalansi Gawat Darurat (IGD) memerlukan standar sesuai dengan kompetensi dan kemampuannya sehingga dapat menjamin suatu penanganan gawat darurat dengan response time perawat yang cepat dan penanganan yang tepat (Kemenkes RI, 2009).

Persepsi pasien

adalah

indikator penting yang memberikan gambaran tentang kualitas layanan perawatan (Kewi et al, 2018). Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Taekab et al (2019) yaitu Persepsi pasien berperan penting dalam menilai suatu mutu pelayanan kesehatan karena berdasarkan persepsi yang baik dari pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan yang diterimanya maka akan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien serta menumbuhkan citra yang baik pada pelayanan kesehatan tersebut.

Menurut Walgito (2010) dalam (Astuti, 2017) ada tiga faktor – faktor yang berperan dalam menentukan persepsi seseorang antara lain yaitu: (1) Obyek yang di persepsi menimbulkan stimulus yang mengenai alat indera atau reseptor. Stimulus dapat datang dari luar individu yang mempersepsikan dan juga dapat datang dari luar individu yang bersangkutan yang berlangsung mengenai syaraf penerima yang bekerja sebagai reseptor, namun sebagian stimulus datang dari luar individu.

Faktor (2) Alat indera syaraf dan pusat susunan syaraf atau reseptor merupakan alat untuk menerima stimulus. Di samping itu juga harus ada syaraf sensorik sebagai alat untuk meneruskan stimulus yang di terima reseptor ke pusat susunan syaraf yaitu otak sebagai pusat kesadaran sebagai alat untuk mengadakan respon diperlukan syaraf motorik, dan (3) Perhatian, merupakan langkah pertama sebagai suatu persiapan dalam rangka mengadakan persepsi. Perhatian merupakan pemutusan atau konsentrasi dari seluruh aktifitas individu yang di tujukan kepada suatu sekumpulan objek.

Dalam penelitian (Natalia, 2018) mengatakan bebearapa faktor yang mempengaruhi kualitas layanan keperawatan antara lain : reliability (keandalan), assurance (jaminan), empathy (kepedulian), Daya Tanggap (responsiveness), Bukti fisik (tangible). Reliability (keandalan) yaitu pelayanan yang diberikan pada pasien harus tepat waktu, ketersediaan, jujur, memuaskan dan akurat. Untuk itu pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan apa yang dijanjikan, Assurance (jaminan) adalah karyawan memiliki pengetahuan, sopan-santun, dapat dipercaya, percaya diri, terjamin, pasti, serta menimbulkan keyakinan baik bagi pengguna jasanya.

Empathy (kepedulian) adalah mampu memberikan kemudahan dalam berkomunikasi, rasa kepedulian, mampu melayani dengan baik, dan mengerti tentang kebutuhan dari pengguna jasa. Daya Tanggap (responsiveness) yaitu keinginan para perawat untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap. Bukti fisik (tangible) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

Dalam program umum yang dicanangkan oleh WHO (World Health Organisation) bahwa pada tahun 2019-2023, tujuan pembangunan berkelanjutan dalam sistem reformasi kesehatan sangat penting dan berfokus pada kualitas layanan perawatan. Dalam meningkatkan kualitas layanan kesehatan terdapat persaingan di setiap bidang yang dapat memengaruhi industri kesehatan. Untuk itu, diharapkan setiap penyedia layanan kesehatan mampu menyediakan layanan kesehatan yang berkualitas dan di tahun 2018 setiap tahun antara 5,7 sampai 8,4 juta atau sekitar 15% secara keseluruhan orang meninggal karena kualitas pelayanan keperawatan yang buruk terutama di Negara-negara yang berpenghasilan rendah dan menengah (Tage et al, 2021).

Berdasarkan hasil penelitian dari (Tage et al, 2021) dalam (Hafid, 2014) didapatkan bahwa di Indonesia 70% pasien kurang puas terhadap pelayanan keperawatan dan juga hasil penelitian tersebut yang menyatakan bahwa Ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan baik di Indonesia maupun di negara berkembang lainnya masih menjadi

masalah.

Rumah sakit santa Elisabeth batam adalah rumah sakit yang berkelas/tipe C dan berkedudukan di jalan anggrek, blok II, lubuk baja batam. Rumah sakit santa Elisabeth batam mempunyai visi, misi dan tujuan, salah satu tujuan dari rumah sakit santa Elisabeth batam adalah memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan terjangkau oleh masyarakat, serta terbuka pada perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi (peraturan pokok karyawan Rumah sakit santa Elisabeth batam, 2018).

Berdasarkan data rekapitulasi *medical record* di rumah sakit santa Elisabeth lubuk baja terdapat jumlah kunjungan pasien tiga bulan terakhir dari bulan juli 2021 berjumlah 876 pasien, bulan Agustus berjumlah 889 pasien dan pada bulan September berjumlah 668 pasien. Dari data bulan Agustus dan bulan September terlihat jelas penurunan kunjungan pasien ke rumah sakit santa Elisabeth batam lubuk baja dan di pengaruhi juga oleh kualitas layanan yang meliputi bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, kenyamanan,

Di dalam penelitian (Hastuti, 2017) menunjukkan bahwa dari 203 responden yang diteliti responden yang menilai tangibility dengan kategori kurang baik yaitu sebanyak 116 (57,1%), Responden yang menilai reliability dengan kategori kurang baik yaitu sebanyak 137 (67,5%), Responden yang menilai responsiveness dengan kategori kurang baik yaitu sebanyak 132 (65%), Responden yang menilai assurance dengan kategori kurang baik yaitu sebanyak 127 (62,6%), Responden yang menilai empathy dengan kategori kurang baik yaitu sebanyak 119 (58,6%).

Berdasarkan survei awal yang dilakukan oleh peneliti dengan lima indikator yaitu realibility (keandalan) didapatkan 10 dari 4 mengatakan kurang puas terhadap ketepatan waktu perawat saat pasien membutuhkan perawat. assurance (jaminan) didapatkan 10 dari 5 mengatakan kurang puas terhadap perawat yang jarang memberi salam dan senyum ketika bertemu pasien,, tangibles (kenyataan) didapatkan 10 dari 6 mengatakan tidak puas dengan perawat yang kurang rapi dalam penampilan dan kebersihan ruangan, empathy (empati) didapatkan 10 dari 5 mengatakan kurang puas dalam memberikan perhatian dan dukungan moral yang diberikan kepada pasien, responsiveness (tanggung jawab) didapatkan 10 dari 6 mengatakan tidak puas dengan perawat dalam menawarkan bantuan tanpa diminta, waktu khusus dalam membantu pasien BAB dan BAK, oleh sebab itu peneliti tertarik untuk mengangkat judul “ Persepsi Pasien Terhadap Layanan Keperawatan Di IGD Lubuk Baja” .

LANDASAN TEORI

Persepsi

Menurut Isa (2019) Persepsi merupakan suatu proses yang timbul akibat adanya sensasi. Sensasi adalah aktivitas merasakan atau penyebab keadaan emosi yang menggembirakan. Sensasi dapat juga didefinisikan sebagai tanggapan yang cepat dari indra penerima kita terhadap rangsangan (stimuli) dasar seperti cahaya, warna, dan suara dengan adanya itu semua, maka akan timbul persepsi.

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi

Perhatian menjadi syarat terbentuknya persepsi. Persepsi yang diungkapkan dikirimkan ke orang lain dengan menggunakan saluran komunikasi dan persepsi yang diterima bisa berbeda tergantung faktor-faktor yang menaruh perhatian terhadap stimulus. Menurut jalaludin Rakhmat (2011) bahwa perhatian yang terjadi dikonsentrasikan pada

salah satu alat indra kita, dan mengesampingkan masukan-masukan melalui alat indra yang lain. Inilah faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi perhatian kita

1. Faktor Internal Penaruh Perhatian

Faktor internal yang menaruh perhatian, yaitu faktor-faktor yang terdapat dalam diri individu yang mencakup beberapa hal antara lain : biologis, yaitu informasi masuk melalui alat indera. Selanjutnya, informasi memengaruhi dengan memberikan arti terhadap lingkungan sekitarnya. Setiap indera persepsi pada tiap individu berbeda-beda sehingga interpretasi terhadap lingkungan juga dapat berbeda tergantung kondisi biologis individu. Perhatian individu berdasarkan energi untuk memerhatikan atau memfokuskan pada bentuk fisik dan mental pada suatu objek.

2. faktor eksternal penaruh perhatian

Pengaruh eksternal merupakan faktor-faktor yang kita perhatikan atas stimuli yang menonjol, seperti gerakan, intensitas stimuli, kebaruan, dan perulangan, terdapat elemen-elemen yang merubah sudut pandang individu terhadap stimulus lingkungan sekitar yang mempengaruhi bagaimana individu menerima dan merasakan. Sementara itu, menurut jalaluddin Rakhmat (2011), faktor eksternal yang memengaruhi adalah : gerakan, intensitas stimuli, kebaruan (novelty), dan perulangan.

Fasilitas Pelayanan Kesehatan

Menurut Peraturan Pemerintah Republic Indonesia No .47 (2016) Dalam Bab I pasal I peraturan ini yang dimaksud dengan :

1. fasilitas pelayanan kesehatan adalah suatu alat dan / atau tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitative yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah, dan atau masyarakat.
2. tenaga kesehatan adalah setiap orang yang mengabdikan diri dalam bidang kesehatan serta memiliki pengetahuan dan atau keterampilan melalui Pendidikan di bidang kesehatan yang untuk jenis tertentu memerlukan kewenangan untuk melakukan upaya kesehatan.
3. pemerintah pusat adalah presiden republic indonesia yang memegang kekuasaan pemerintahan negara republic Indonesia yang dibantu oleh wakil presiden dan Menteri sebagaimana dimaksud dalam undang-undang dasar negara republic Indonesia tahun 1945.
4. pemerintah daerah adalah kepala daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
5. Menteri adalah Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang kesehatan

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan rancangan penelitian deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan persepsi pasien terhadap layanan keperawatan di IGD Lubuk Baja Batam tahun 2022. Penelitian deskriptif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk menggambarkan masalah yang terjadi dimasa sekarang atau yang sedang berlangsung yang bertujuan untuk mendeskripsikan apa yang terjadi sebagaimana mestinya. Dalam penelitian ini menggunakan sampel 42 responden dengan kriteria inklusi: pasien IGD yang bersedia

menjadi responden, pasien IGD yang mampu membaca, pasien IGD dengan keadaan tidak gawat dan tidak darurat

Instrument yang digunakan oleh penulis adalah lembar wawancara dalam bentuk pertanyaan menggunakan lembar pertanyaan *voice recorder*, manuskrip/ catatan, alat tulis, foto kepada responden 4 pertanyaan tentang persepsi *airway management*.

Analisa data dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan *software* (SPSS) pengolah data. Kemudian data disajikan dalam bentuk distribusi frekuensi dan persentase (%).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Distribusi frekuensi demografi responden berdasarkan data umum pasien di IGD rumah sakit santa elisabeth lubuk baja batam.

Demografi	F	%
Jenis kelamin		
Laki-Laki	16	38,1
Perempuan	26	61,9
Total	42	100
Umur		
17-24	10	23,8
25-34	20	47,7
35-49	9	21,4
50	3	7,1
Total	42	100
Pendidikan		
Perguruan Tinggi	15	62,5
SMA	12	28,6
SMP	9	21,4
SD	6	14,3
Total	42	100
Kunjungan Ke IGD		
1	23	,7
2	9	21,5
Total	42	100

Tabel 1 Menunjukkan Bahwa dari 42 Responden di Rumah Sakit Santa Elisabeth Lubuk Baja Batam dilihat dari demografi jenis kelamin didapatkan mayoritas pasien berjenis kelamin perempuan sebanyak 26 orang (61,9 %) dan minoritas Laki-laki sebanyak 16 orang (38,1 %), berdasarkan umur 17-20 sebanyak 10 orang (23,8 %), 25-35 sebanyak 20 orang (47,7 %), 35-49 sebanyak 9 orang (21,4 %), 50 tahun sebanyak 3 orang (7,1 %), berdasarkan Pendidikan perguruan tinggi sebanyak 15 orang (62,5 %), SMA sebanyak 12 orang (21,4 %), SMP sebanyak 9 orang (21,4 %), SD sebanyak 6 orang (14,3 %), berdasarkan kunjungan ke IGD dengan kunjungan pertama sebanyak 23 orang (54,7 %), kunjungan ke 2 sebanyak 9 orang (21,5 %), kunjungan >2 sebanyak 10 orang (23,8 %).

Tabel 2 Distribusi Frekuensi reability Persepsi Pasien Terhadap Layanan Keperawatan Di Igd Rumah Sakit Santa Elisabeth Lubuk Baja

Reability	F	%
Tidak baik	5	11.9 %
Kurang baik	30	71.4%
Baik	7	16.6%
Sangat Baik	-	-
Total	42	100

Tabel 2 menunjukkan bahwa dari 42 responden di rumah sakit santa Elisabeth lubuk baja di temukan bahwa mayoritas reability (keandalan) tentang persepsi pasien terhadap layanan keperawatan di igd yaitu kurang baik sebanyak 30 orang (71.4%) dan minoritas reability (keandalan) yaitu tidak baik sebanyak 5 (11.9%).

Data yang diperoleh berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di rumah sakit santa Elisabeth lubuk baja yaitu 42 responden menunjukkan bahwa mayoritas memiliki reability (keandalan) kurang baik sebanyak 30 orang (71.4%).

Dari hasil penelitian ini di dukung dengan penelitian yang telah di lakukan oleh Florentina, 2022 menunjukkan bahwa pada dimensi keandalan ditemukan data sebanyak 11% responden tidak puas dengan pelayanan IGD RSUD cililin.

Dalam asumsi di atas mengatakan bahwa reability (keandalan) sangat berpengaruh bagi pasien di rumah sakit santa Elisabeth lubuk baja karna jika tidak terpenuhi pasien merasa tidak puas atas jasa atau tindakan yang di berikan oleh tenaga medis.

Menurut Noviyanti (2020) dalam Tjiptono (2011) yang berjudul factor pelayanan yang professional terhadap kepuasan pasien menunjukkan keandalan adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang di janjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan, jika kehandalan (reability) petugas tinggi, maka kepuasan pasien akan semakin tinggi dan jika kehandalan (reability) petugas buruk, maka kepuasan pasien akan semakin rendah. Kemampuan memahami pasien berupaya memahami dan memenuhi kebutuhan spesifik mereka.

Dari hasil yang saya teliti kurang nya layanan perawatan dalam menangani masalah perawatan pasien, memberikan informasi yang tersedia dan cara penggunaannya, pasien juga mengatakan perawat kurang tepat waktu saat pasien membutuhkan dan juga perawat kurang jelas dalam memberitahu hal yang harus di patuhi dan hal yang dilarang dalam perawatan.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Assurance (Jaminan) Tentang Persepsi Pasien Terhadap Layanan Keperawatan Di Igd Rumah Sakit Santa Elisabeth Lubuk Baja

Assurance(jaminan)	F	%
Tidak baik	1	2.3%
Kurang baik	33	78.5%
Baik	8	19.0%
Sangat Baik	-	-
Total	42	100

Tabel 3 menunjukkan bahwa dari 42 responden di rumah sakit santa Elisabeth lubuk baja ditemukan bahwa mayoritas assurance (jaminan) tentang persepsi pasien terhadap

layanan keperawatan di igd yaitu kurang baik sebanyak 33 orang (78.5%) dan minoritas assurance (jaminan) yaitu tidak baik sebanyak 1 orang (2.3%).

Data yang diperoleh berdasarkan penelitian yang dilakukan di rumah sakit santa Elisabeth lubuk baja yaitu 42 responden menunjukkan bahwa mayoritas memiliki assurance (jaminan) kurang baik sebanyak 33 orang (78.5%). Dari hasil penelitian ini di dukung dengan penelitian yang telah di lakukan oleh Florentina, 2022 menunjukkan bahwa pada dimensi jaminan 5.5% responden kurang puas dengan pelayanan IGD RSUD cililin.

Assurance mencakup pengetahuan, keterampilan, sikap atau kesopanan, sifat dapat dipercaya yang dimiliki para srarf, dan bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan. Berkaitan dengan keterampilan karyawan untuk menanamkan kepercayaan kepada pasien, sikap sopan dan kemampuan karyawan dalam menjawab pertanyaan pasien. Setiap pasien pada dasarnya ingin diperlakukan secara baik oleh pihak pengelola rumah sakit.

Menurut Noviyanti (2020), jaminan meliputi kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau kondisi di dalam diri seseorang yang mempengaruhi perilaku terhadap objek sikap.

Penelitian yang saya lakukan di rumah sakit santa Elisabeth lubuk baja kurang nya perhatian terhadap keluhan yang pasien rasakan dan kurangnya perawat memberi salam dan senyum ketika bertemu pasien.

Table 4 Distribusi frekuensi tangibles (kenyataan) tentang persepsi pasien terhadap layanan keperawatan di Igd Rumah Sakit Santa Elisabeth lubuk baja

Tangibles (kenyataan)	F	%
Tidak baik	4	9.5%
Kurang baik	32	76.2%
Baik	6	14.3%
Sangat Baik	-	-
Total	42	100

Tabel 4 menunjukkan bahwa dari 42 responden di rumah sakit santa Elisabeth lubuk baja di temukan bahwa mayoritas tangibles (kenyataan) tentang persepsi pasien terhadap layanan keperawatan di igd yaitu kurang baik sebanyak 32 orang (76.1%) dan untuk minoritas tangibles (kenyataan) yaitu tidak baik dengan jumlah responden 4 (9.5%).

Data yang diperoleh berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di rumah sakit santa Elisabeth lubuk baja yaitu dari 42 responden di rumah sakit santa Elisabeth lubuk baja di temukan bahwa mayoritas tangibles (kenyataan) tentang persepsi pasien terhadap layanan keperawatan di igd yaitu kurang baik sebanyak 32 orang (76.1%). Dari hasil penelitian ini di dukung dengan penelitian yang telah di lakukan oleh Florentina, 2022 menunjukkan bahwa pada dimensi 8.7% responden mengatakan kurang puas dengan pelayanan IGD RSUD Cililin.

Menurut noviyanti (2020) factor ini biasanya di gunakan oleh rumah sakit untuk menaikkan imange di mata pasien , dapat digambarkan dengan kebersihan ruangan, kerapian pakaian petugas kesehatan, pelayanan petugas kesehatan sehari-harinya, kelengkapan sarana rumah sakit dengan baik, ramah, sopan dan santun akan memberikan dampak yang baik di mata pasien dan keluarga.

Hasil dari yang saya teliti disini adanya mengatakan bahwa kurangnya kebersihan ruangan terutama toilet yang jarak nya sedikit jauh dari tempat tidur dan kelengkapan

fasilitas kamar mandi dan kurangnya kebersihan dan kerapihan ruangan.

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Emphaty (Empati) Tentang Persepsi Pasien Terhadap Layanan Keperawatan Di Igd Rumah Sakit Santa Elisabeth Lubuk Baja

Emphaty (empati)	F	%
Tidak baik	4	2.4%
Kurang Baik	30	71.4%
Baik	8	19.0%
Sangat Baik	-	-
Total	42	100

Tabel 5. menunjukkan bahwa dari 42 responden di rumah sakit santa Elisabeth lubuk baja ditemukan bahwa mayoritas emphaty (empati) tentang persepsi pasien terhadap layanan keperawatan di igd lubuk baja yaitu kurang baik sebanyak 30 orang (71.4%) dan minoritas emphaty (empati) yaitu tidak baik dengan jumlah responden 4 orang (2.4%).

Data yang diperoleh berdasarkan hasil penelitian yang di lakukan di rumah sakit santa Elisabeth lubuk baja yaitu 42 responden di rumah sakit santa Elisabeth lubuk baja ditemukan bahwa mayoritas emphaty (empati) tentang persepsi pasien terhadap layanan keperawatan di igd lubuk baja yaitu kurang baik sebanyak 30 orang (71.4%).

Dari hasil penelitian ini di dukung dengan penelitian yang telah di lakukan oleh Florentina, 2022 menunjukkan bahwa pada dimensi empati 10.3% mengatakan kurang puas responden dengan pelayanan IGD RSUD Cililin.

Hubungan kepedulian (empathy) dengan persepsi pasien adalah semakin peduli (empaty) petugas rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang diberikan ke pasien maka semakin baiklah persepsi pasien terhadap pelayanan rumah sakit itu, begitu sebaliknya. Dapat dikatakan bahwa kepedulian (emphaty) merupakan hal yang harus di perhatikan oleh petugas rumah sakit. Menurut noviyanti (2020) kepedulian adalah kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pasien.

Dari hasil penelitian yang saya dapat kan kurangnya perawat dalam memberikan dukungan moril terhadap keadaan pasien, terkadang perawat cuek atau tidak peduli dan kurangnya kepedulian perawat dalam memeriksa pasien dan cairan infus pasien.

Tabel 6. Distribusi frekuensi responsive (tanggung jawab) tentang persepsi pasien terhadap layanan keperawatan di IGD rumah sakit santa Elisabeth lubuk baja

Responsive	F	%
Tidak baik	3	7.1%
Kurang baik	32	76.1%
Baik	7	16.6%
Sangat Baik	-	-
Total	42	100

Table 6 menunjukkan bahwa dari 42 responden di rumah sakit santa Elisabeth lubuk baja ditemukan bahwa mayoritas responsive (tanggung jawab) tentang persepsi pasien terhadap layanan keperawatan di igd lubuk baja yaitu kurang baik sebanyak 32 orang (76.1%) dan minoritas responsive (tanggung jawab) yaitu tidak baik sebanyak 3 responden (7.1%).

Data yang diperoleh berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di rumah sakit santa Elisabeth lubuk baja yaitu dari 42 responden di rumah sakit santa Elisabeth lubuk baja

ditemukan bahwa mayoritas responsive (tanggung jawab) tentang persepsi pasien terhadap layanan keperawatan di igd lubuk baja yaitu kurang baik sebanyak 32 orang (76.1%) dan minoritas responsive yaitu sebanyak tidak baik sebanyak 3 orang (76.1%). Dari hasil penelitian ini di dukung dengan penelitian yang telah di lakukan oleh Florentina, 2022 menunjukkan bahwa pada dimensi responsive 7.1% kurang puas dengan pelayanan IGD RSUD Cilillin.

Responsiveness adalah kesediaan untuk membantu pasien dan memberikan dengan segera dan tepat. Menekankan pada perhatian dan kecepatan dalam menghadapi permintaan, pernyataan, keluhan, serta kesulitan pasien. Rumah sakit merupakan lokasi yang secara umum merupakan tempat seseorang untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Pelayan jasa pelayanan kesehatan harus mampu menanggapi setiap keluhan pasien..

Dari hasil yang saya teliti kurangnya tanggung jawab perawat dalam membantu pasien untuk BAB dan BAK dan jarang nya pearawat menjelaskan obat yang diberikan.

Tabel 7. Distribusi persepsi pasien terhadap layanan keperawatan di IGD secara umum di rumah sakit santa elisabeth lubuk baja 2022

Persepsi Pasien	F	%
Tidak baik	1	2,3%
Kurang baik	11	26,1%
Baik	26	61,9%
Sangat Baik	4	9,5%
Total	42	100

Table 7 menunjukkan bahwa dari 42 responden di rumah sakit santa Elisabeth lubuk baja di temukan bahwa mayoritas persepsi pelayanan keperawatan secara umum yaitu baik sebanyak 26 orang (61,9%) dan minoritas yaitu tidak baik sebanyak (2.3%).

Data yang diperoleh berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dirumah sakit santa Elisabeth lubuk baja secara umum yaitu dari 42 responden di rumah sakit santa Elisabeth lubuk baja di temukan bahwa mayoritas persepsi pelayanan keperawatan secara umum yaitu baik sebanyak 26 orang (61,90%) dan minoritas yaitu sangat tidak baik sebanyak 1 orang (2.3%)

Menurut (Hidayat, 2008 dalam Marlisa, 2017) Pelayanan keperawatan juga diartikan sebagai suatu bentuk pelayanan profesional yang merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan yang didasarkan pada ilmu dan kiat keperawatan, berbentuk pelayanan biopsikososial dan spiritual yang komprehensif, ditujukan kepada individu, keluarga dan masyarakat baik sakit maupun sehat yang mencakup seluruh proses kehidupan manusia dan Pelayanan keperawatan dikatakan berkualitas apabila pelayanan keperawatan yang diberikan sesuai dengan standar yang ditetapkan, untuk mengukur seberapa baik mutu pelayanan keperawatan yang diberikan diperlukan suatu indikator klinik mutu pelayanan keperawatan (Tage,2021).

Pelayanan dalam kegawat darurat memerlukan penanganan secara terpadu dari multi disiplin profesi termasuk pelayanan keperawatan yang merupakan bagian integral yang mengutamakan akses pelayanan kesehatan bagi korban dengan tujuan mencegah dan mengurangi angka kesakitan, kecacatan dan kematian (Haryatun, 2008 dalam Marlisa,

2017).

Dari hasil yang saya teliti persepsi pasien terhadap layanan keperawatan di igd rumah sakit santa Elisabeth lubuk baja 2021 kurangnya komunikasi perawat dengan pasien meyebabkan persepsi pasien terhadap layanan atau tindakan keperawatan menjadi kurang baik karena sebagian besar pasien merasa belum sepenuhnya menerima lima elemen tersebut.

KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil penelitian dengan jumlah sampel 42 responden mengenai persepsi pasien terhadap layanan keperawatan di igd rumah sakit santa Elisabeth lubuk baja 2021

1. *Assurance* (jaminan) di rumah sakit santa Elisabeth lubuk baja berada di dalam kategori kurang baik sebanyak 33 orang (78.5%)
2. *Tangibles* (kenyataan) di rumah sakit santa Elisabeth lubuk baja berada di dalam kategori kurang baik sebanyak 32 orang (76.1%)
3. *Empathy* (empati) di rumah sakit santa Elisabeth lubuk baja berada di dalam kategori kurang baik sebanyak 30 orang (71.4%)
4. *Responsiveness*(tanggung jawab) di rumah sakit santa Elisabeth lubuk baja berada di dalam kategori kurang baik sebanyak 32 orang (76.1%)
5. *Reability* (keandalan) di rumah sakit santa Elisabeth lubuk baja berada di dalam kategori kurang baik sebanyak 30 orang (71.4%)
6. Persepsi pasien terhadap layanan keperawatan di igd di rumah sakit santa Elisabeth lubuk baja secara umum berada di dalam kategori baik sebanyak 26 orang (61,9%)

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Alwafi Ridho Subarkah. (2018). peraturan menteri kesehatan republik indonesia nomor 4 tahun 2018. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018*, 151(2), 10–17.
- [2] Astuti, D. (2017). Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas. *Higeia Journal of Public Health Research and Development*, 1(1), 51–57.
- [3] Fadjarajani, S. (2020). *METODOLOGI PENELITIAN Pendekatan Multidisipliner*. www.ideaspublishing.co.id
- [4] Fahmi, D. (2021). *PERSEPSI*.
- [5] Fitriana, Y., & Pratiwi, K. (2018). Pelaksanaan Patient Safety Di Rumah Sakit Umum Daerah Dan Rumah Sakit Umum Swasta Bantul Berdasarkan Ketentuan Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit. *Jurnal Kebidanan*, 7(1), 28. <https://doi.org/10.26714/jk.7.1.2018.28-39>
- [6] Hidayat, R. (2016). Rif'atul Hidayat, Hak Atas Derajat Pelayanan Kesehatan yang Optimal 127. *Syariah Jurnal Hukum Dan Pemikiran*, 16(2), 129.
- [7] Hilal A. (2018). Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rawat Jalan di RS Misi Lebak. *Jurnal Keperawatan Komprehensif*, 4(1), 41–46.
- [8] Imelda, L., Frans, S., & Tage, P. S. K. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien Baru Di Ruang Instalasi Gawat Darurat RSUD Kefamenanu. *CHMK Nursing Scientific Journal*, 5(1), 6–17.
- [9] Juliandi, A., Irfan, & Manurung, S. (2014). *METODOLOGI PENELITIAN BISNIS Konsep dan*

Aplikasi. <http://umsupress.com>

- [10] Kemenkes RI. (2010). *Klasifikasi Rumah Sakit*. 116.
- [11] Mariana, D. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Rawat Inap dengan Proses Pengambilan Keputusan Pasien Untuk Memilih Rumah Sakit. *Jurnal Ilmiah Multi Scinece Kesehatan, 10, No.2*, 145–162. <https://osf.io/4stbx/download>
- [12] Marlisa.(2016). Hubungan Response Time Perawat Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Pirngadi Medan. *Jurnal Ilmiah PANNMED, 12(1)*, 45–49. <https://docplayer.info/78836860-Hubungan-response-time-perawat-dengan-kepuasan-keluarga-pasien-di-instalansi-gawat-darurat-igd-rsud-dr-pirngadi-medan-tahun-2016.html>
- [13] Masyarakat, J. K. (2019). Analisis Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Puskesmas Dan Hubungannya Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang Tahun 2018. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal), 7(1)*, 31–40.
- [14] Megatsari, H., Laksono, A. D., Ridlo, I. A., Yoto, M., & Azizah, A. N. (2019). Perspektif Masyarakat Tentang Akses Pelayanan Kesehatan. *Buletin Penelitian Sistem Kesehatan, 21(4)*, 247–253. <https://doi.org/10.22435/hsr.v21i4.231>
- [15] Negussie, B. B. (2018). Patient's Perception towards Quality of Nursing Care in Inpatient Department at Public Hospitals of Benishangul Gumuz Regional State, North West Ethiopia. *Journal of Nursing & Care, 07(04)*. <https://doi.org/10.4172/2167-1168.1000467>
- [16] Noviyanti.(2020). *Faktor Pelayanan yang Profesional Terhadap Kepuasan Pasien*.
- [17] Nursalam. (2016). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional* (P. P. Lestari (ed.); 5th ed.).
- [18] Ose, M. I. (2020). *Pelayanan dan Trend isu keperawatan Di Departemen Gawat Darurat Dan Berbasis Evidence Base*. <http://www.Penerbitadab@gmail.com>
- [19] Republik Indonesia, Menteri Kesehatan. (1383). *Permenkes No 6 tahun 2013.2–9*.
- [20] Syaptiah, F., Listianingsih, L. T., Maharina, F. D., Prodi, M., & Keperawatan, S. (n.d.). *Gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan di instalasi gawat darurat rsud cililin.10(1)*, 84–89.