

KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEPERAWATAN DI RUANG ISOLASI COVID 19 RSUD WAIKABUBAK*PATIENT SATISFACTION WITH NURSING SERVICES IN THE COVID 19 ISOLATION ROOM AT WAIKABUBAK HOSPITAL***Anderias Tarawatu Ora¹, Uly Augustine¹, Petrus Belarminus¹**

Poltekkes Kemenkes Kupang

Email: andiora1986@gmail.com**ABSTRAK**

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting untuk mengukur kinerja perawat di Rumah Sakit. Pada Tahun 2020 telah tersedia Ruang Isolasi COVID 19 di RSUD Waikabubak untuk merawat pasien yang terkonfirmasi positif COVID 19. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di Ruang Isolasi RSUD Waikabubak. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode cross sectional, pemilihan sampel secara simple random sampling. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 65 responden. Teknik analisa data menggunakan uji chi square pada tingkat kemaknaan 95% ($\alpha=0,05$). Hasil penelitian diperoleh bahwa lebih banyak responden yang memiliki umur < 44,41 tahun (53,8%), berjenis kelamin laki-laki (52,3%), memiliki pendidikan SMA (50,8%), sebagian besar responden menyatakan bahwa pelayanan keperawatan baik (49,2%), sebagian responden puas terhadap pelayanan keperawatan (83,1%). Hasil uji statistik menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara umur dengan kepuasan pasien dimana $p \text{ value} = 0,094 > \alpha = 0,05$, ada hubungan antara jenis kelamin dengan tingkat kepuasan pasien dengan $p \text{ value} = 0,047 < \alpha = 0,05$, tidak ada hubungan antara pendidikan dengan kepuasan pasien $p \text{ value} = 0,642 > \alpha = 0,05$, ada hubungan antara pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien $p \text{ value} = 0,023 < \alpha = 0,05$. Dengan demikian, jenis kelamin dan pelayanan keperawatan merupakan faktor yang memiliki hubungan dengan tingkat kepuasan pasien. Untuk itu maka, perlu ditingkatkan kualitas pelayanan keperawatan di Ruang Isolasi RSUD Waikabubak.

Kata kunci: Kepuasan pasien, COVID 19, RSUD Waikabubak**ABSTRACT**

Patient satisfaction is an important indicator to measure the performance of nurses in hospitals. In 2020 a COVID 19 Isolation Room was available at Waikabubak Hospital to treat patients who were confirmed positive for COVID 19. The purpose of this study was to determine patient satisfaction with nursing services in the Waikabubak Hospital Isolation Room. This research is a quantitative research with cross sectional method, the selection of samples by simple random sampling. The number of respondents in this study were 65 respondents. The data analysis technique uses the chi square test at a significance level of 95% ($\alpha=0.05$). The results showed that more respondents were aged <44.41 years (53.8%), were male (52.3%), had high school education (50.8%), most of the respondents stated that service good nursing (49.2%), some respondents are satisfied with nursing services (83.1%). Statistical test results showed that there was no relationship between age and patient satisfaction where $p \text{ value} = 0.094 > \alpha = 0.05$, there was a relationship between gender and patient satisfaction level with $p \text{ value} = 0.047 < \alpha = 0.05$, there was no relationship between education and patient satisfaction $p \text{ value} = 0.642 > \alpha = 0.05$, there is a relationship between nursing services and the level of patient satisfaction $p \text{ value} = 0.023 < \alpha = 0.05$. Thus, gender and nursing services are factors that have a relationship with the level of patient satisfaction. For this reason, it is necessary to improve the quality of nursing services in the Waikabubak Hospital Isolation Room.

Keywords: Patient satisfaction, COVID 19, Waikabubak Hospital

PENDAHULUAN

Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) adalah penyakit menular yang disebabkan oleh *Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus 2* (SARS-CoV-2). SARS-CoV-2 merupakan corona virus jenis baru yang belum pernah diidentifikasi sebelumnya pada manusia. Ada setidaknya dua jenis corona virus yang diketahui menyebabkan penyakit yang dapat menimbulkan gejala berat seperti *Middle East Respiratory Syndrome* (MERS) dan *Severe Acute Respiratory Syndrome* (SARS). Tanda dan gejala umum infeksi COVID-19 antara lain gejala gangguan pernapasan akut seperti demam, batuk dan sesak napas. Masa inkubasi rata-rata 5-6 hari dengan masa inkubasi terpanjang 14 hari. Pada kasus COVID-19 yang berat dapat menyebabkan pneumonia, sindrom pernapasan akut, gagal ginjal, dan bahkan kematian. (Kementerian Kesehatan RI, 2019)

Pada tanggal 31 Desember 2019, WHO *China Country Office* melaporkan kasus pneumonia yang tidak diketahui etiologinya di Kota Wuhan, Provinsi Hubei, Cina. Pada tanggal 7 Januari 2020, China mengidentifikasi kasus tersebut sebagai jenis baru corona virus. Pada tanggal 30 Januari 2020 WHO menetapkan kejadian tersebut sebagai Kedaruratan Kesehatan Masyarakat yang Meresahkan Dunia (KKMMD)/*Public Health Emergency of International Concern* (PHEIC) dan pada tanggal 11 Maret 2020, WHO sudah menetapkan COVID-19 sebagai pandemic. Status pandemic yang telah dikeluarkan oleh WHO menuntut fasilitas kesehatan dan petugas kesehatan menjadi terdepan dalam penanganan kasus di wilayah kerjanya masing-masing tidak terkecuali pelayanan keperawatan. (Kementerian Kesehatan RI, 2019)

WHO (2021) melaporkan angka kejadian kasus Covid 19 di dunia mencapai 160.417.576 jiwa dengan kasus yang meninggal dunia berjumlah 3.333.805 jiwa. Indonesia menempati urutan ke-18 dengan total kasus Covid 19 1.728.204 dengan kasus kematian 47.617.

Angka kejadian Covid-19 di Nusa Tenggara Timur yang dilaporkan berjumlah 15.496 dengan kasus meninggal dunia berjumlah 396 (Kompas, 2021). Laporan kasus dari Satgas Covid-19 Kabupaten Sumba Barat berjumlah 544 terkonfirmasi positif dengan kasus kematian berjumlah 24. Jumlah kasus pasien yang terkonfirmasi positif Covid-19 yang dirawat di Ruang Isolasi RSUD Waikabubak pada tahun 2020 berjumlah 41 orang dan meningkat menjadi 72 kasus sampai Mei 2021. (Kompas, 2021)

Pelayanan keperawatan yang berkualitas menjadi faktor penentu tingkat kepuasan pasien. Pelayanan keperawatan yang diberikan semakin baik akan meningkatkan kepuasan pasien. Berdasarkan data kasus terkonfirmasi positif Covid-19 yang semakin meningkat, maka Rumah Sakit yang merawat pasien Covid_19 akan mengalami peningkatan kasus juga. Oleh karena itu, pelayanan kesehatan yang profesional dan manusiawi sangat dibutuhkan untuk memberikan kepuasan bagi pasien yang dirawat. (World Health Organization, 2020)

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti merumuskan masalah penelitian, Bagaimana kepuasan pasien Covid-19 terhadap pelayanan keperawatan di Ruang Isolasi COVID 19 RSUD Waikabubak?

METODE PENELITIAN

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di

Ruang Isolasi COVID 19 RSUD Waikabubak. Sebelum melaksanakan penelitian terlebih dahulu dilakukan uji etik penelitian di Poltekkes Kemenkes Kupang dengan Nomor KEPK: LB.02.03/1/0194/2022

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Penyajian data penelitian ini dalam bentuk deskriptif yaitu memberikan gambaran tentang kepuasan pasien COVID 19 terhadap pelayanan keperawatan di Ruang Isolasi COVID 19 RSUD Waikabubak. Peneliti ingin menggambarkan kepuasan pasien COVID 19 terhadap pelayanan keperawatan di Ruang Isolasi RSUD Waikabubak melalui wawancara dengan menggunakan kuesioner. (Arikunto, 2006; Riduwan, 2012; Sugiyono, 2013)

Sampel penelitian ini disebut sebagai responden adalah pasien COVID 19 yang pernah dirawat di Ruang Isolasi RSUD Waikabubak. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *simple random sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dimana setiap anggota atau unit dari populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk diseleksi sebagai sampel. (Lemeshow, 1997; Notoatmodjo, 2012) Sampel dalam penelitian ini sebanyak 65 penyintas COVID 19 yang pernah di rawat di Ruang Isolasi RSUD Waikabubak. Dalam penelitian ini, besar sampel ditentukan dengan menggunakan rumus sebagai berikut : (Lemeshow, 1997)

$$n = \frac{Z_{1-\frac{\alpha}{2}}^2 P(1-P)N}{(d)^2(N-1) + Z_{1-\frac{\alpha}{2}}^2 P(1-P)}$$

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 0,5(1-0,5) \cdot 113}{0,08^2(113-1) + 1,96^2 \cdot 0,5(1-0,5)}$$

$$n = 64,70$$

$$n = 65$$

HASIL PENELITIAN

GAMBARAN UMUM RSUD WAIKABUBAK

RSUD Waikabubak merupakan salah satu Rumah Sakit Pemerintah yang berdomisili di Kabupaten Sumba Barat. RSUD Waikabubak berdiri sejak tahun 1983 dan beroperasi sejak tahun 1985. Adapun tipe Rumah Sakit berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan

No.519/MENKES/SK/VII/2009 TAHUN 2009 dengan Tipe C, dengan status terakreditasi dengan 5 pelayanan Versi Snars Edisi 1 pada tanggal 31 Desember Tahun 2018 (Lulus Tingkat Utama Bintang Empat). Sejak tahun 2014 sistem pengelolaan keuangan yang digunakan adalah Badan Layanan Umum (BLU).

Layanan Kesehatan yang disediakan oleh RSUD Waikabubak Kabupaten Sumba Barat berupa fasilitas pelayanan medis dan non medis baik untuk Instalasi Rawat Jalan maupun Instalasi Rawat Inap serta sarana dan prasarana tempat tidur yang dimiliki oleh RSUD Waikabubak. Instalasi rawat jalan yang diberikan adalah klinik umum, klinik bedah, klinik kebidanan dan kandungan, klinik anak, klinik tumbuh kembang anak, klinik penyakit dalam, klinik gigi dan mulut, klinik geriatric, klinik TB, klinik VCT, klinik rehab Medik, klinik jantung, klinik gizi. Adapun instalasi rawat inap yang tersedia di RSUD Waikabubak adalah sebagai berikut :

Tabel 4.1. Ruang rawat Inap di RSUD Waikabubak

No	Ruangan	Kelas I	Kelas II	Kelas III	Isolasi	VIP	Kelas khusus	Jumlah
1.	Bedah / A	4	4	16	2	0	0	26
2.	Interna / B	4	4	16	1	0	0	25
3.	Anak / C	2	0	18	1	0	0	21
4.	Obstetric & Gynecology	3	6	20	0	0	0	29
5.	VIP	0	0	0	0	9	0	9
6.	ICU	0	0	0	0	0	5	5
7.	NICU	0	0	0	0	0	10	10
8.	Isolasi COVID	0	0	0	0	0	24	24
	Jumlah	13	14	70	4	9	39	149

GAMBARAN UMUM KARAKTERISTIK RESPONDEN

1. Umur

Hasil analisis deskriptif menurut karakteristik umur menunjukkan bahwa rata-rata umur responden adalah 44,34 tahun dengan umur terendah 20 tahun dan umur tertinggi 79 tahun seperti dalam tabel berikut ini :

Tabel 4.3. Distribusi frekuensi karakteristik umur responden

	N	Range	Min	Max	Mean	Std. Deviation	variance
Umur	65	79	20	7	44,41	1,8458	340,696
Valid (N) (listwise)	65						

Dari hasil uji normalitas data dengan Kolmogorof Smirnov diketahui bahwa data berdistribusi normal (nilai α 0,200 > 0,05) dengan nilai mean 44,34. Dalam hasil penelitian umur responden dikategorikan menjadi 2 yaitu $\geq 44,41$ dan $< 44,41$.

Tabel 4.4. Distribusi frekuensi responden berdasarkan kategori umur

No	Umur	n	%
1.	$< 44,41$	35	53,8
2.	$\geq 44,41$	30	46,2
	Jumlah	65	100,0

Dari tabel 4.4 menunjukkan hasil distribusi umur lebih banyak dijumpai responden dengan usia $< 44,41$ sebanyak 35 orang (53,8%) dibandingkan dengan usia $\geq 44,41$ sebanyak 30 orang (46,2%).

2. Jenis kelamin

Tabel 4.5. Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin

No	Umur	n	%
1.	Laki – laki	34	52,3
2.	Perempuan	31	47,7
	Jumlah	65	100,0

Dari tabel 4.5 menunjukkan hasil distribusi responden berdasarkan jenis kelamin lebih banyak dijumpai responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 34 orang (52,3%) dibandingkan dengan perempuan sebanyak 31 orang (47,7%).

3. Pendidikan

Tabel 4.6. Tabel distribusi fekuensi responden berdasarkan tingkat pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah	%
1.	Tidak sekolah	1	1,5%
2.	SD	2	3,1%
3.	SMP	6	9,2%
4.	SMA	33	50,8%
5.	Diploma (D1, D2, D3)	9	13,9
6.	S-1	14	21,5
	Total	65	100

Dari tabel 4.6. diketahui bahwa distribusi responden berdasarkan tingkat pendidikan yaitu Pendidikan SMA sebanyak 30 orang (50,8%), S-1(14 orang (21,5%), diploma sebanyak 9 orang (13,9%). Dalam penelitian ini, karakteristik pendidikan dibagi menjadi 2 kelompok, yaitu :

Tabel 4.7. Distribusi responden berdasarkan kategori pendidikan

No	Umur	n	%
1.	Pendidikan Dasar	9	13,8
2.	Pendidikan Menengah ke atas	56	86,2
	Jumlah	65	100,0

Dari tabel 4.7 menunjukkan hasil distribusi responden berdasarkan pendidikan lebih banyak dijumpai responden dengan pendidikan menengah ke atas sebanyak 56 orang (86,2%) dibandingkan dengan pendidikan dasar 9 orang (13,8%).

ANALISIS UNIVARIAT

1. Pelayanan Keperawatan di Ruang Isolasi RSUD Waikabubak

Dari hasil uji normalitas data dengan Kolmogorov Smirnov diketahui bahwa data berdistribusi tidak normal (nilai α 0,02 < 0,05) dengan nilai median 51,0. Jika nilai pelayanan keperawatan $\geq 51,0$ maka pelayanan keperawatan baik dan jika nilai pelayanan keperawatan < 51 maka pelayanan keperawatan kurang baik.

Table 4.8. Distribusi frekuensi responden berdasarkan pelayanan keperawatan di ruang Isolasi COVID 19 RSUD Waikabubak

No	Pelayanan Keperawatan	n	%
1.	Baik	32	49,2
2.	Kurang Baik	33	50,8
	Jumlah	65	100

Table 4.8 menunjukkan bahwa pada variabel pelayanan keperawatan, lebih banyak responden yang menyatakan bahwa pelayanan keperawatan baik sebanyak 33 orang (50,8%) dibandingkan dengan responden yang menyatakan bahwa pelayanan keperawatan kurang baik sebanyak 32 orang (48,2%). Pertanyaan tentang pelayanan keperawatan terdiri atas 16 pertanyaan yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya. Hasil jawaban dari item pertanyaan berdasarkan analisis peneliti tercantum pada tabel dibawah ini.

Table 4.9. Distribusi jawaban pertanyaan tentang pelayanan keperawatan di Ruang Isolasi COVID 19 RSUD Waikabubak

No	Pertanyaan	Kurang baik		Cukup baik		Baik		Sangat baik		Luar biasa baik	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1.	Informasi yang diberikan	2	3,1	2	3,1	28	43,1	25	38,5	8	12,3
2.	Kemudahan memperoleh informasi	1	1,5	6	9,2	36	55,4	17	26,2	5	7,7
3.	Informasi yang diberikan oleh perawat	0	0	5	7,7	36	55,4	17	26,2	7	10,8
4.	Memberikan informasi kepada keluarga atau teman	0	0	15	23,1	22	33,8	19	29,2	9	13,8
5.	Perhatian dan kepedulian perawat	0	0	12	18,5	24	36,9	17	26,2	12	18,5
6.	Atensi atau perhatian perawat pada kondisi pasien	1	1,5	10	15,4	33	50,8	13	20,0	8	12,3
7.	Pengakuan perawat terhadap pendapat pasien	1	1,5	10	15,4	31	47,7	15	23,1	8	12,3
8.	Memerhatikan keperluan pasien	0	0	8	12,3	33	50,8	15	23,1	9	13,8
9.	Kegiatan rutin harian perawat	1	1,5	12	18,5	27	41,5	15	23,1	10	15,4
10.	Bantuan perawat	1	1,5	12	18,5	28	43,1	16	24,6	8	12,3
11.	Tanggapan perawat terhadap panggilan pasien	0	0	15	23,1	27	41,5	16	24,6	7	10,8
12.	Keahlian dan kompetensi perawat	0	0	11	16,9	26	40,0	19	29,2	9	13,8
13.	Rasa nyaman yang tetap disediakan oleh perawat	1	1,5	6	9,2	36	55,4	15	23,1	7	10,8
14.	Kerahasiaan	1	1,5	10	15,4	24	36,9	21	32,3	9	13,8
15.	Instruksi Kepulangan	1	1,5	5	7,7	32	49,2	19	29,2	8	12,3
16.	Koordinasi perawat setelah keluar dari Rumah Sakit	1	1,5	13	20,0	25	38,5	19	29,2	7	10,8

2. Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Keperawatan di Ruang Isolasi RSUD Waikabubak

Dari hasil uji normalitas data dengan Kolmogorov Smirnov diketahui bahwa data berdistribusi tidak normal (nilai α $0,0001 < 0,05$) dengan nilai median 4,0. Jika nilai kepuasan pasien $\geq 4,0$ maka kepuasan pasien berkategori puas dan jika nilai pelayanan keperawatan $< 4,0$ maka kepuasan pasien berkategori puas.

Table 4.10. Distribusi frekuensi responden berdasarkan kepuasan pasien di ruang Isolasi COVID 19 RSUD Waikabubak

No	Pelayanan Keperawatan	n	%
1.	Kurang Puas	11	16,9
2.	Puas	54	83,1
	Jumlah	65	100

Table 4.10. menunjukkan bahwa untuk variabel kepuasan pasien, lebih banyak responden yang puas sebanyak 54 orang (83,1%) dibandingkan dengan responden yang kurang puas sebanyak 11 orang (16,9%).

ANALISIS BIVARIAT

Analisis bivariate digunakan untuk menguji hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat pada tingkat bivariate. Dalam penelitian ini analisis bivariate menggunakan uji Kai kuadrat (chi square) untuk mengetahui apakah hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat signifikan secara sistematis atau hanya merupakan kebetulan. Nilai kritis $< 0,05$ digunakan untuk menolak asumsi bahwa tidak ada hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat pada populasi yang diteliti.

1. Hubungan antara umur dengan kepuasan pasien tentang pelayanan keperawatan di Ruang Isolasi COVID 19 RSUD Waikabubak

Hasil analisis hubungan antara x dan y secara crosstab, dapat digambarkan dalam tabel berikut.

Tabel 4.11. Hubungan antara umur dengan kepuasan pasien tentang pelayanan keperawatan di Ruang Isolasi COVID 19 RSUD Waikabubak

No	Umur	Kepuasan Pasien				Total	
		Kurang Puas		Puas			
		n	%	N	%	n	%
1.	< 44,41	3	8,6	32	91,4	35	100
2.	≥ 44,41	8	26,7	22	73,3	30	100

Tabel 4.11 menunjukkan bahwa kelompok pasien yang puas terhadap pelayanan keperawatan di Ruang Isolasi COVID 19 RSUD Waikabubak lebih banyak dijumpai pada responden dengan kategori umur $< 44,41$ (91,4%) daripada responden dengan kategori umur $\geq 44,41$ (73,3%). Dari hasil uji bivariat dengan metode Chi Square didapatkan p value = 0,094 dengan nilai $\alpha=0,05$ maka p value $> \alpha$ yang berarti tidak ada hubungan antara umur dengan kepuasan responden terhadap pelayanan keperawatan di Ruang Isolasi COVID 19 RSUD Waikabubak.

2. Hubungan antara jenis kelamin dengan kepuasan pasien di Ruang Isolasi COVID 19 RSUD Waikabubak

Tabel 4.12 Hubungan antara jenis kelamin dengan kepuasan pasien di Ruang Isolasi COVID 19 RSUD Waikabubak

No	Jenis Kelamin	Kepuasan Pasien				Total	
		Kurang Puas		Puas			
		n	%	n	%	n	%
1.	Laki-laki	9	26,5	25	73,5	34	100
2.	Perempuan	2	6,5	29	93,5	31	100

Tabel 4.9 menunjukkan bahwa kelompok pasien yang puas terhadap pelayanan keperawatan di Ruang Isolasi COVID 19 RSUD Waikabubak lebih banyak dijumpai pada responden dengan jenis kelamin perempuan (93,5%) daripada responden dengan jenis kelamin laki-laki (73,5%). Dari hasil uji bivariat dengan metode Chi Square didapatkan p value = 0,047 dengan nilai $\alpha=0,05$ maka p value < α yang berarti ada hubungan antara jenis kelamin dengan kepuasan responden terhadap pelayanan keperawatan di Ruang Isolasi COVID 19 RSUD Waikabubak.

3. Hubungan antara pendidikan dengan kepuasan pasien di Ruang Isolasi COVID 19 RSUD Waikabubak

Tabel 4.13. Hubungan antara pendidikan dengan kepuasan pasien tentang pelayanan keperawatan di Ruang Isolasi COVID 19 RSUD Waikabubak

No	Pendidikan	Kepuasan Pasien				Total	
		Kurang Puas		Puas			
		n	%	n	%	N	%
1.	Pendidikan Dasar	2	22,2	7	77,8	9	100
2.	Pendidikan Menengah ke atas	9	16,1	47	83,9	56	100

Tabel 4.13 menunjukkan bahwa kelompok pasien yang puas terhadap pelayanan keperawatan di Ruang Isolasi COVID 19 RSUD Waikabubak lebih banyak dijumpai pada responden dengan pendidikan menengah ke atas (83,9%) daripada responden dengan pendidikan dasar (77,8%). Dari hasil uji bivariat dengan metode Chi Square didapatkan p value = 0,642 dengan nilai $\alpha=0,05$ maka p value > α yang berarti tidak ada hubungan antara pendidikan dengan kepuasan responden terhadap pelayanan keperawatan di Ruang Isolasi COVID 19 RSUD Waikabubak.

4. Hubungan antara pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di Ruang Isolasi COVID 19 RSUD Waikabubak

Hasil analisis hubungan antara x dan y secara crosstab, dapat digambarkan dalam tabel berikut.

Tabel 4.14. Hubungan antara pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di Ruang Isolasi COVID 19 RSUD Waikabubak

No	Pelayanan keperawatan	Kepuasan Pasien				Total	
		Kurang Puas		Puas			
		n	%	n	%	N	%
1.	Kurang Baik	9	28,1	23	71,9	32	100
2.	Baik	2	6,1	31	93,9	33	100

Tabel 4.14 menunjukkan bahwa kelompok pasien yang puas terhadap pelayanan keperawatan di Ruang Isolasi COVID 19 RSUD Waikabubak lebih banyak dijumpai pada responden dengan penilaian pelayanan keperawatan baik (93,9%) daripada responden dengan penilaian pelayanan keperawatan kurang baik (71,9%). Dari hasil uji bivariat dengan metode Chi Square didapatkan p value = 0,023 dengan nilai $\alpha=0,05$ maka p value < α yang berarti ada hubungan antara pelayanan keperawatan dengan kepuasan responden terhadap pelayanan keperawatan di Ruang Isolasi COVID 19 RSUD Waikabubak.

PEMBAHASAN

A. GAMBARAN UMUM KARAKTERISTIK RESPONDEN

Hasil penelitian secara deskriptif menunjukkan bahwa berdasarkan karakteristik umur, rata-rata umur responden 44,41 tahun dengan umur terendah 20 tahun dan umur tertinggi 79 tahun. Dalam penelitian ini, umur di kategorikan menjadi dua yaitu dewasa awal dan dewasa akhir. Pada umumnya, pasien yang menjadi responden sebagian besar berada pada kategori usia < 44,41 tahun. Usia seseorang sangat berhubungan dengan kematangan emosional seseorang. Hal ini berarti bahwa usia seseorang mempengaruhi ketenangan dalam mengambil keputusan.

Berdasarkan jenis kelamin, sebagian besar responden memiliki jenis kelamin laki-laki (52,3%) daripada jenis kelamin perempuan (47,7%). Berdasarkan karakteristik pendidikan, sebagian besar responden berpendidikan SMA (50,8%), daripada Diploma (13,9%), perguruan tinggi (21,5%), SMP (9,2%), SD (3,1%), Tidak Sekolah (1,5%). Teori perilaku

mengatakan bahwa tingkat pengetahuan seseorang berhubungan dengan tingkat pendidikan. Tingkat pendidikan akan memahami seseorang dalam memahami suatu informasi atau pengetahuan yang ia dapatkan, artinya semakin tinggi tingkat pendidikan maka semakin baik tingkat pengetahuannya.

B. Hubungan antara pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di Ruang Isolasi COVID 19 RSUD Waikabubak

Hasil analisis statistik menunjukkan bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di Ruang Isolasi RSUD Waikabubak memiliki hubungan yang signifikan terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan oleh perawat di RSUD Waikabubak ($\alpha=0,023$). Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan keperawatan yang diberikan oleh perawat di Ruang COVID 19 RSUD Waikabubak maka kepuasan pasien akan semakin baik.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisa yang telah diuraikan dapat diambil kesimpulan dari hasil uji bivariat dengan metode Chi Square didapatkan p value = 0,094 dengan nilai $\alpha=0,05$ maka p value $> \alpha$ yang berarti tidak ada hubungan antara umur dengan kepuasan responden terhadap pelayanan keperawatan di Ruang Isolasi COVID 19 RSUD Waikabubak. Berdasarkan hasil analisis bivariat dengan variabel jenis kelamin diperoleh p value = 0,047 lebih kecil dari nilai $\alpha = 0,05$ yang menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara jenis kelamin dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di Ruang Isolasi RSUD Waikabubak. Dari hasil uji bivariat dengan metode Chi Square didapatkan p value = 0,642 dengan nilai $\alpha=0,05$ maka p value $> \alpha$ yang berarti tidak ada hubungan antara pendidikan dengan kepuasan responden terhadap pelayanan keperawatan di Ruang Isolasi COVID 19 RSUD Waikabubak. Dari hasil uji bivariat dengan metode Chi Square didapatkan p value = 0,023 dengan nilai $\alpha=0,05$ maka p value $< \alpha$ yang berarti ada hubungan antara pelayanan keperawatan dengan kepuasan responden terhadap pelayanan keperawatan di Ruang Isolasi COVID 19 RSUD Waikabubak.

SARAN

Bagi RSUD Waikabubak sebagai pemberi pelayanan keperawatan di Ruang Isolasi COVID 19 RSUD Waikabubak dapat meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien di Ruang Isolasi COVID 19 RSUD Waikabubak. Bagi peneliti lain melakukan penelitian lanjutan baik di Ruang Isolasi maupun Ruang Rawat Inap lainnya untuk dapat mengetahui

kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan di RSUD Waikabubak

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2006) *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, S. (2012) *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- HMMH, H. H. N. (2006) *Istrumen Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Kementerian Kesehatan RI (2019) 'Pedoman Pencegahan dan Pengendalian CORONAVIRUS DISEASE (COVID-19) Revisi ke-5', in *Math Didactic: Jurnal Pendidikan Matematika*. Jakarta, pp. 1–214. Available at: https://infeksiemerging.kemkes.go.id/download/REV-05_Pedoman_P2_COVID-19_13_Juli_2020_1.pdf (Accessed: 21 May 2021).
- Kompas (2021) *UPDATE Covid-19 di Jatim, DIY, Bali, NTT, NTB, Kalbar dan Kalsel 11 Februari 2021*, Kompas. Available at: <https://regional.kompas.com/read/2021/02/11/17252661/update-covid-19-di-jatim-diy-bali-ntt-ntb-kalbar-dan-kalsel-11-februari-2021?page=all> (Accessed: 21 May 2021).
- Lemeshow, S. (1997) *Besar Sampel Dalam Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada.
- Murti, B. (2013) *Desain dan Ukuran Sampel Untuk Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif di Bidang Kesehatan*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Notoatmodjo, S. (2012) *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Riduwan (2012) *Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru -*

Karyawan dan Peneliti Pemula.

Bandung: Alfabeta.

Sugiyono (2013) *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.

World Health Organization (2020) *Materi Komunikasi Risiko COVID-19 untuk Fasilitas Pelayanan Kesehatan, World Health Organization*. Jakarta: WHO. Available at: https://www.who.int/docs/default-source/searo/indonesia/covid19/risk-communication-for-healthcare-facility.pdf?sfvrsn=9207787a_2.