

PELAYANAN KEPERAWATAN SECARA HOLISTIK BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP

^KPatria Asda¹, Nur Yeti Syarifah²

^{1,2}Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Wira Husada, Yogyakarta, Indonesia

Article info:

Submitted: 28-10-2022

Revised: 22-02-2023

Accepted : 27-03-2023

Publication date: 30-06-2023

^KCorrespondence author

Email: asdapaty@gmail.com

Keywords:

**Inpatient,
Nursing holistic services,
Patient satisfaction**

DOI: 10.47539/gk.v15i1.330

ABSTRAK

Pasien yang dirawat inap terutama di ruang penyakit dalam memiliki permasalahan yang lengkap tidak hanya dalam aspek biologis namun juga aspek psikologis, sosiologis dan spiritual. Dengan demikian perawat mempunyai peran yang sangat penting dalam memberikan pelayanan secara holistik. Dalam kenyataannya, pelayanan keperawatan di rumah sakit secara menyeluruh belum terlaksana secara optimal terutama pada pasien dengan penyakit kronis atau pasien yang beresiko mengalami masalah psikologis. Pemberian pelayanan keperawatan secara holistik dipercaya dapat meningkatkan kenyamanan pasien dalam menjalankan pengobatan, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan pasien. Pelayanan keperawatan secara holistik perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di rumah sakit. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui hubungan pelayanan keperawatan holistik dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap. Rancangan penelitian menggunakan *cross sectional* survey dan sampel di pilih dengan *purposive sampling* sejumlah 32 orang. Analisa data menggunakan analisa *univariate* dan *bivariate* menggunakan uji statistik *somers'd*. Hasil penelitian menunjukkan pelayanan keperawatan holistik dalam kategori baik (62,5%) dan kepuasan pasien kategori puas (65,6%). Hasil uji korelasi menemukan hubungan antara pelayanan keperawatan holistik dengan kepuasan pasien ($\text{sig } 0,000 < 0,05$). Kesimpulan penelitian menyatakan bahwa pemberian pelayanan keperawatan secara holistik berhubungan dengan kepuasan pasien rawat inap.

Kata kunci : Kepuasan pasien, Pelayanan keperawatan holistik, Pasien rawat inap

ABSTRACT

Hospitalized patients, especially in the internal medicine room, have complete biological, psychological, sociological, and spiritual problems. Nurses have a vital role in providing holistic nursing services. In reality, sometimes, nursing services in hospitals have not been carried out optimally, especially in patients with chronic diseases or patients who are at risk of experiencing psychological problems. Implementing holistic nursing services could increase patient comfort in treatment, increasing patient satisfaction. Holistic nursing services need to be done to improve the quality of services in hospitals. This study aims to determine the correlation between holistic nursing services and patient satisfaction. This research design was cross-sectional, and the purposive method took 32 respondents as the sample. Data were analyzed using univariate and Somers's statistical tests. The results of this study showed that holistic nursing services were in the excellent category (62.5%), and patient satisfaction was in the

satisfied class (65.6%). The results of the correlation variable found a relationship between holistic nursing services and patient satisfaction ($\text{sig } 0.000 < 0.05$). This study's conclusion showed that implementing holistic nursing services is associated with patient satisfaction..

Keywords: Inpatient, Nursing holistic services, Patient satisfaction

PENDAHULUAN

Pelayanan keperawatan adalah pelayanan profesi yang dilaksanakan secara komprehensif, meliputi pelayanan biologis, psikologis, sosiologis dan spiritual, disesuaikan dengan kaidah-kaidah profesi keperawatan dan selalu memegang teguh etika keperawatan (Nursalam, 2017). Pelayanan keperawatan di rumah sakit sangatlah penting karena perawat merupakan tenaga kesehatan yang paling lama melayani dan paling dekat dengan klien.

Pasien yang dirawat di rumah sakit khususnya di bangsal penyakit dalam memiliki masalah yang kompleks mulai dari biologis, psikologis, sosiologis dan spiritual. Perawat selalu memantau dan mengamati perkembangan kesehatan dan menjadi yang pertama bereaksi terhadap segala sesuatu yang terjadi dalam proses pengobatan. Oleh karena itu, perawat memegang peranan yang sangat penting dalam memberikan pelayanan secara komprehensif. Namun kenyataannya, terkadang perawatan belum diberikan secara optimal, terutama pada pasien dengan kondisi kronis atau mereka yang berisiko dari segi psikologis. Kondisi pemberian pelayanan yang belum optimal tersebut serupa dengan gambaran pelayanan keperawatan di Iran, dimana penelitian yang dilakukan di Iran menemukan bahwa keperawatan lebih terfokus pada perencanaan medis dan memiliki sedikit waktu untuk mengimplementasikan aspek keperawatan holistik (Rajabpour et al., 2019).

Dalam evaluasi kualitas layanan suatu institusi kesehatan, kepuasan pasien merupakan salah satu parameter penting. Menurut *Institute of Medicine*, kualitas pelayanan kesehatan dapat dilihat pada poin keselamatan pasien, efisiensi dan efektivitas pelayanan, waktu pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien, memperhatikan kebutuhan pasien dan keadilan dalam pemberian pelayanan (Mundakir et al., 2016). Pelayanan keperawatan secara holistik dipercaya dapat meningkatkan kenyamanan pasien dalam menjalankan pengobatan, yang akhirnya meningkatkan kepuasan pasien. Pemberian pelayanan keperawatan secara menyeluruh dipercaya perlu dilakukan oleh perawat untuk meningkatkan mutu pelayanan di rumah sakit.

Dari banyak teori para ahli, dipercaya bahwa kepuasan pasien merupakan salah satu indikator mutu pelayanan kesehatan. Sampai saat ini, banyak masyarakat di kota dan desa masih merasakan ketidakpuasan dengan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit pemerintah, puskesmas dan puskesmas pembantu, sehingga lebih memilih rumah sakit swasta yang dianggap lebih baik kinerjanya. Perbedaan kualitas pelayanan dari rumah sakit umum daerah dengan rumah sakit swasta ini terlihat dari hasil penelitian di Jawa Barat (Nugraha & Moeliono, 2019). Penelitian di India juga menyatakan bahwa

lebih dari separuh responden merasa sangat puas terhadap pelayanan keperawatan di RS Swasta daripada di RS pemerintah (Sesrianty *et al.*, 2019).

Penelitian ini dilaksanakan di ruang cempaka 1 RSUD Sleman Yogyakarta yang merupakan rumah sakit milik pemerintah daerah, sampai dengan saat ini belum pernah dilakukan kajian terkait pelayanan keperawatan yang diberikan secara holistik dengan kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menemukan hubungan pelayanan keperawatan holistik dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Sleman Yogyakarta. Hasil penelitian diharapkan dapat bermanfaat bagi rumah sakit sebagai masukan demi pelayanan keperawatan yang lebih baik.

METODE

Studi ini merupakan jenis kuantitatif dengan desain *cross sectional*. Penelitian dilaksanakan di ruang rawat inap cempaka 1 RSUD Sleman Yogyakarta pada bulan April – Juni 2021. Populasi adalah seluruh pasien yang dirawat inap pada ruang cempaka 1, dimana diketahui 3 bulan sebelumnya jumlah pasien adalah 107 pasien. Jumlah pasien rawat inap mengalami penurunan selama pandemi covid-19. Perhitungan sampel di ambil dengan teknik sampling jenuh. Sampling jenuh ialah teknik pengambilan jumlah sampel jika jumlah populasinya kurang dari 100 orang, maka jumlah sampelnya diambil secara keseluruhan, tetapi jika populasinya lebih besar dari 100 orang, maka bisa diambil 10- 30% dari populasi (Arikunto, 2012). Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 32 sampel yang merupakan 30% dari total populasi. Sampel yang menjadi responden di pilih dengan teknik *purposive sampling*. Sampel telah memenuhi kriteria inklusi yaitu merupakan pasien yang telah menjalani rawat inap minimal 2 hari, tingkat ketergantungan minimal dan intermediate, mampu berkomunikasi, dan bersedia menjadi responden.

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner kepuasan pasien yang merupakan kuesioner baku di RSUD Sleman. Kuesioner tersebut sebelumnya telah dilakukan uji validitas dan reliabilitas serta kajian panel expert oleh bidang keperawatan sehingga kuesioner tersebut dapat memberikan hasil yang menggambarkan kebutuhan dan harapan pasien terhadap pelayanan keperawatan. Data yang terkumpul kemudian dianalisis secara statistik dengan uji *gamma sommers'd* yang digunakan pada data skala ordinal. Penyajian data menggunakan tabel dan narasi.

HASIL

Hasil pengumpulan data karakteristik responden sebagai berikut:

Tabel 1. Karakteristik responden

Karakteristik	Frekuensi	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	17	53,1
Perempuan	15	46,9

Tabel 1. Karakteristik responden (Lanjutan)

Karakteristik	Frekuensi	Persentase (%)
Usia (Tahun)		
<18	4	12,5
18-24	0	0
25-34	2	6,2
35-44	10	31,2
45-54	9	28,1
55-59	5	15,6
60 tahun keatas	2	6,4
Pendidikan		
SD	3	9,4
SMP	3	9,4
SMA	11	34,4
DIII/S1	15	46,9
Lama Hari Rawat		
3-7 Hari	24	75
>7 Hari	8	25
Total	32	100

Hasil distribusi responden jenis kelamin terbanyak adalah laki-laki, usia terbanyak 35–44 tahun, pendidikan terbanyak adalah DIII/S1 dan lama hari rawat 3-7 hari.

Tabel 2. Pelayanan keperawatan holistik

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Cukup	12	37,5
Baik	20	62,5
Total	32	100.0

Dari hasil pengumpulan data sebagian besar responden menyatakan bahwa pelayanan keperawatan yang diberikan secara holistik masuk dalam kategori baik (62,5%)

Tabel 3. Distribusi frekuensi kepuasan pasien

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Cukup puas	11	34,4
Puas	21	65,6
Total	32	100.0

Sebagian besar responden yaitu 21 orang (65,6%) menyatakan puas dengan pelayanan keperawatan yang diberikan

Tabel 4. Korelasi pelayanan keperawatan secara holistik dengan kepuasan pasien

Pelayanan keperawatan Holistik	Kepuasan			Sig
	Cukup	Puas	Total	
Cukup	5	7	12	0.000
Baik	6	14	20	
Total	11	21	32	

Hasil dari uji korelasi dengan menggunakan uji *Gamma Somers' d* menunjukkan terdapat hubungan antara pelayanan keperawatan holistik dengan kepuasan pasien ($sig\ 0,000 < 0,05$).

BAHASAN

Hasil dari studi ini menunjukkan bahwa pelayanan keperawatan yang dilakukan oleh perawat secara holistik mutunya sudah baik. Hal ini merupakan hal yang mutlak karena jawaban responden menyatakan bahwa pelayanan keperawatan yang diberikan masuk kategori baik dan cukup baik. Dalam konsep holistik, keperawatan memandang individu sebagai satu kesatuan yang utuh saling berkaitan yaitu dalam dimensi biologis, psikologis, sosial dan kultural. Konsep ini sesuai dengan konsep sehat menurut WHO dimana sehat adalah keadaan sejahtera, sempurna fisik dan mental (Sulisno & Ulfah, 2012). Dalam mencapai kesembuhannya, pasien harus memenuhi kelima dimensi tersebut sehingga perawat sebaiknya memberikan asuhan keperawatan berupa pelayanan keperawatan secara holistik.

Dalam penelitian ini pelayanan keperawatan yang diberikan telah mencakup pemenuhan kebutuhan pasien secara holistik, yang mana perawat selalu siap sedia jika dibutuhkan dimulai dari menjaga kebersihan ruangan, membantu pasien BAB/BAK sampai dengan memberikan pendidikan kesehatan persiapan pasien pulang. Pemberian pelayanan keperawatan merupakan salah satu penentu kepuasan pasien. Jika jumlah pasien di suatu rumah sakit berkurang, hal ini dianggap sebagai gambaran ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan perawat, meskipun hal ini tidak selalu signifikan. Kurangnya kepuasan pasien disebabkan karena harapan pasien yang semakin meningkat, namun belum dapat diikuti dengan peningkatan performa layanan (Butar-butur & Simamora, 2016).

Hasil penelitian ini yang menyatakan pelayanan keperawatan masuk dalam kategori Baik, hampir sama dengan hasil penelitian dari (Butar-butur & Simamora, 2016) di RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli tengah dimana responden menyatakan kualitas layanan keperawatan masuk kategori sedang (65,3%). Sebaran jawaban responden menyatakan bahwa pelayanan keperawatan telah diberikan secara holistik atau menyeluruh yaitu bahwa perawat selalu menanyakan atau memperhatikan jumlah makanan dan minuman yang dihabiskan oleh pasien, perawat selalu memeriksa tetesan infus dan area sekitar pemasangan jarum infus, ruangan/kamar pasien selalu terjaga kebersihannya, Alat-alat tenun diganti setiap hari, perawat selalu memanggil nama pasien dengan benar, perawat selalu mengawasi keadaan pasien secara teratur pada pagi, sore dan malam hari serta perawat segera memberikan bantuan jika dibutuhkan. Deskripsi jawaban responden terbanyak menunjukkan bahwa pasien merasakan kenyamanan dari pelayanan keperawatan yang diberikan. Kenyamanan yang dirasakan pasien dalam pelayanan keperawatan merupakan bentuk dari konsep holistik (bio, psiko, sosial, spiritual).

Kenyamanan pelayanan keperawatan menjadi salah satu alasan mengapa pasien memilih rumah sakit yang sama ketika mereka membutuhkan perawatan berulang atau mengapa pasien terpaksa pulang karena penyakit fisik, psikospiritual, fisik dan sosial budaya (Agritubella, 2018). Hasil penelitian di Instalasi Rawat Inap RSUD Petala Bumi menyatakan sebagian besar pasien merasa nyaman (52,03%)

terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan. Rasa nyaman yang dirasakan pasien terhadap perawat merupakan wujud keberhasilan perawat dalam memberikan pelayanan yang baik dan menciptakan lingkungan yang mendukung kesembuhan pasien (Agritubella, 2018).

Hasil penelitian pada variabel kepuasan pasien sebagian besar menyatakan puas (65,6%). Hasil ini tidak sejalan dengan studi terdahulu yang dilakukan oleh (Butar-butur & Simamora, 2016) yang menyatakan kepuasan pasien di RSUD Pandan Tapanuli Tengah sebagian besar masuk dalam kategori sedang (58,3%), namun serupa dengan penelitian (Agritubella, 2018) yaitu sebagian besar responden menyatakan puas (72,36). Pada penelitian saat ini pasien merasa bahwa perawat selalu siap membantu jika dibutuhkan. Penyedia layanan kesehatan khususnya perawat harus selalu tanggap terhadap kebutuhan pasien sehingga pada akhirnya pasien memberikan kepercayaan dan merasa puas akan layanan yang diberikan (Juwita et al., 2017).

Kepuasan pasien merupakan hal yang menjadi output utama pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien dipercaya akan meningkatkan kepercayaan pasien yang pada akhirnya akan meningkatkan komitmen terhadap rumah sakit. Kepuasan pasien juga mempengaruhi kepercayaan dan citra rumah sakit sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Imran & Ramli, 2019) yang menemukan adanya nilai yang positif dan signifikan.

Sebagian besar responden dalam penelitian ini dirawat dalam rentang 3-7 hari. Hal ini juga mungkin mempengaruhi kepuasan. Hasil penelitian terdahulu (Oroh & Pondaag, 2014) menyatakan bahwa ada hubungan antara lama hari rawat dengan kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan keperawatan. Pasien dengan hari rawat kurang dari 7 hari merasa lebih puas karena lebih cepat pulang kerumah setelah mendapatkan perawatan. Pada penelitian ini tidak dilakukan analisis terhadap hal tersebut, namun sebagian besar responden dirawat dalam waktu kurang dari 7 hari karena penyakit yang diderita memerlukan waktu pemulihan yang relatif singkat.

Pada penelitian saat ini, tidak ada responden yang menyatakan ketidakpuasan. Demikian pula dengan penelitian Survey kepuasan pasien di Ghana, dimana sebagian besar responden yang mendapatkan dirawat di rumah sakit pemerintah merasa puas terhadap keramahan dan sikap petugas kesehatan dan pelayanan kesehatan yang diberikan, namun juga merasa tidak puas terhadap lamanya hari rawat (Adjedu, 2020). Hasil studi di Palu menunjukkan tidak ada perbedaan kepuasan pasien BPJS pada layanan yang diberikan oleh rumah sakit pemerintah dengan rumah sakit swasta (Hutama et al., 2018).

Hasil uji statistik didapatkan hubungan pelayanan keperawatan secara holistik dengan kepuasan pasien di ruang cempaka 1 RSUD Sleman Yogyakarta. Hal ini sejalan dengan teori dan penelitian simamora (2016) yang menyatakan ada hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di RSUD Pandan Tapanuli Tengah. Hasil ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Easter dkk (Easter *et al.*, 2018) yang menemukan hubungan bermakna pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien BPJS rawat inap RSUD Hana Pancaran Kasih Manado.

Pemberian keperawatan secara menyeluruh (holistik) terbukti dapat meningkatkan kepuasan pasien. Hasil ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Mundakir di rumah sakit Siti Khodijah menyatakan bahwa pelayanan yang telah diberikan secara holistik mempengaruhi kepuasan pasien (Mundakir et al., 2016). Manusia bukan hanya individu biologis dengan manifestasi mental dan emosional, tetapi harus di lihat secara holistik baik psiko, sosial dan spiritual. Semua elemen ini berinteraksi dan mempengaruhi satu sama lain. Kesehatan adalah keadaan keseimbangan antara elemen-elemen ini, yang membutuhkan "harmonisasi" kehidupan seseorang dengan hukum-hukum alam (Papathanasiou *et al*, 2013). Pemberian pelayanan secara holistik diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pasien yang pada akhirnya dapat meningkatkan derajat kesehatan.

SIMPULAN DAN SARAN

Pelayanan keperawatan yang diberikan secara holistik berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan. Bagi pengelola Rumah sakit dan tempat pelayanan kesehatan lainnya dapat meningkatkan pelayanan dengan tidak hanya berfokus pada perawatan fisik pasien tapi juga tetap memperhatikan aspek psikologis, sosial dan spiritual pasien sehingga pelayanan yang diberikan bersifat holistik.

RUJUKAN

- Adjedu, S. A. (2020). Assessment of Health Care Delivery and Patients' Satisfaction at Obuasi Government Hospital in the Ashanti Region of Ghana. *Journal of Health, Medicine and Nursing*, 79, 1–6. <https://doi.org/10.7176/jhmn/79-01>
- Agritubella, S. M. (2018). Kenyamanan Dan Kepuasan Pasien Dalam Proses Interaksi Pelayanan Keperawatan Di Rsud Petala Bumi. *Jurnal Endurance*, 3(1), 42. <https://doi.org/10.22216/jen.v3i1.2040>
- Arikunto, S. (2012). *Prosedur penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- 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*, 6(1), 51–64. <https://ejournal.unri.ac.id/index.php/JNI/article/view/4358/4177>
- Easter, T., Wowor, M., & Pondaag, L. (2018). Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Inap Di Ruang Hana Rsu Pancaran Kasih Gmim Manado. *Jurnal Keperawatan UNSRAT*, 5(1), 113242.
- Hutama, T. S. P., Mutiarasari, D., & Asrinawati, A. N. (2018). Perbedaan Kepuasan Pasien BPJS Pada Instalasi Rawat Inap Kelas III Di Rumah Sakit Pemerintah Wirabuana Palu Dengan Rumah Sakit Swasta Budi Agung Palu. *Jurnal Kesehatan Tadulako*, 4(2), 41–49.
- Imran, B., & Ramli, A. H. (2019). Kepuasan pasien, citra rumah sakit dan kepercayaan pasien di provinsi sulawesi barat. *Buku 2: Sosial Dan Humaniora, ISSN (P) :*, 1–7.
- Juwita, G. S., Marlinae, L., & Rahman, F. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Tamiang Layang. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 4(2), 49–56. <https://doi.org/10.20527/jpkmi.v4i2.3841>

- Mundakir, Wulandari, Y., & Mukarromah, N. (2016). Pendekatan Model Asuhan Keperawatan Holistik Sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan Dan Keselamatan Pasien Di Rumah Sakit. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*, 1(2), 7–16. <http://repository.um-surabaya.ac.id/3920/1/497-1291-1-SM.pdf>
- Nugraha, P. F., & Moeliono, N. K. (2019). Analysis Comparison Service Quality Of Regional General Hospital Al-Ihsan. *E-Proceeding of Management*, 6(3), 29–35.
- Nursalam. (2017). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam praktik Keperawatan Profesional* (5th ed.). Salemba medika.
- Oroh, M. E., & Pondaag, L. (2014). Keperawatan Di Ruang Interna Rsud Noongan. *Jurnal Keperawatan UNSRAT*, 2(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.35790/jkp.v2i2.5220>
- Rajabpour, S., Rayyani, M., & Mangolian Shahrabaki, P. (2019). The relationship between Iranian patients' perception of holistic care and satisfaction with nursing care. *BMC Nursing*, 18(1), 1–7. <https://doi.org/10.1186/s12912-019-0374-7>
- Sesrianty, V., Machmud, R., & Yeni, F. (2019). Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan. *Jurnal Kesehatan Perintis (Perintis's Health Journal)*, 6(2), 116–126. <https://doi.org/10.33653/jkp.v6i2.317>
- Sulisno, M., & Ulfah, R. (2012). Pengetahuan Perawat Tentang Konsep Keperawatan Holistik. *Jurnal Nursing Studies*, 1, 157–162. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/jnursing>