

**JURNAL PENELITIAN**

**HUBUNGAN KEPATUHAN PERAWAT DALAM MENERAPKAN  
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PERAWATAN LUKA DENGAN  
TINGKAT KEPUASAN PASIEN LUKA GANGREN  
DI RSK BUDI RAHAYU BLITAR**



**SULISTYORINI  
NIM. 1512036  
Program Studi Pendidikan Ners**

**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN  
PATRIA HUSADA BLITAR  
2017**

# HUBUNGAN KEPATUHAN PERAWAT DALAM MENERAPKAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PERAWATAN LUKA DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN LUKA GANGREN DI RSK BUDI RAHAYU BLITAR

Oleh:  
SULISTYORINI

Kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara hasil dari suatu jasa sudah sesuai atau belum sesuai dengan harapan yang di milikinya. Dalam memberikan pelayanan keperawatan sudah di tetapkan adanya standar operasional prosedur (SOP). Kepatuhan perawat dalam menerapkan SOP diharapkan dapat membantu mencapai asuhan keperawatan yang berkualitas. Tujuan dari penelitian adalah untuk mengetahui hubungan antara kepatuhan perawat dalam menerapkan SOP perawatan luka dengan kepuasan pasien luka gangren di RSK Budi Rahayu Blitar. Penelitian ini merupakan penelitian *cross sectional* dengan *consecutive sampling*. Variabel penelitian ini adalah kepatuhan perawat sebagai variabel bebas dan kepuasan pasien sebagai variabel tergantung. Populasi dalam penelitian adalah semua pasien yang rawat inap di Paviliun 2 dan Paviliun 3 di RSK Budi Rahayu Blitar dengan luka gangrene dengan sampel 15 pasien. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner. Analisis statistic menggunakan uji *rank spearman*. Hasil uji statistic diperoleh  $p = 0,000$ , dimana  $\alpha = \leq 0,05$  dan  $r = +0,862$ , yang berarti ada hubungan positif yang kuat antara kepatuhan perawat dengan kepuasan pasien. Dari hasil penelitian ini diharapkan perawat dapat meningkatkan kepatuhan dalam menerapkan SOP setiap tindakan saat melayani pasien yang dapat meningkatkan kepuasan pasien.

**Kata Kunci :** Kepatuhan Perawat, Kepuasan pasien

## PENGANTAR

Kepuasan pasien merupakan salah satu hal yang sangat penting dalam meninjau mutu pelayanan khususnya pelayanan suatu rumah sakit (Suryawati, 2004). Salah satu sumber daya manusia di rumah sakit adalah perawat, Oleh karena itu perawat rumah sakit harus mencakup profesionalisme yang bersifat mandiri, sejajar dan menjadi mitra profesi lain ( Yani, 2008).Sebagai perwujudan sikap profesional dari asuhan keperawatan, Departemen Kesehatan RI telah memberlakukan adanya standar operasional prosedur (SOP), apabila pelayanan rumah sakit sudah memberikan pelayanan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan dalam standar, maka pelayanan kesehatan sudah dapat dipertanggung jawabkan (Kemenkes 2012).

SOP merupakan langkah-langkah yang dibakukan untuk menyelesaikan suatu proses

kerja rutin tertentu. Saat ini masih banyak kasus tentang kinerja perawat yang melakukan perawatan luka tidak sesuai dengan SOP, SOP memberikan langkah-langkah yang benar dan terbaik untuk melaksanakan berbagai kegiatan dan fungsi, serta mengurangi kesalahan dan pelayanan di bawah standar (substandar) dengan memberikan langkah-langkah yang sudah di uji dan di setujui dalam melaksanakan berbagai kegiatan.

Evaluasi yang di lakukan pada pelaksanaan *in house training* perawat di RSK Budi Rahayu tahun 2016 terhadap penerapan SOP mengganti balutan/perawatan luka, menunjukkan ada beberapa hal yang masih belum dilakukan perawat sesuai dengan prosedur yang ditetapkan antara lain : 2% tidak mencuci tangan sebelum tindakan keperawatan, 5% perawat tidak menyiapkan alat-alat yang digunakan,

20% tidak mengukur luas luka, 2% tidak melakukan irigasi luka, 5% tidak mengganti sarung tangan pada saat memasang balutan primer, 10% pemilihan balutan luka yang tidak tepat dan 5% tidak dilakukan pendokumentasian. Dari studi pendahuluan yang dilakukan pada 10 pasien dengan luka gangren yang dilakukan perawatan luka di paviliun 3 di RSK Budi Rahayu Blitar menyatakan bahwa 10% pasien merasa kurang puas dengan perawatan yang diberikan karena perawat tidak menyiapkan alat yang diperlukan secara lengkap sehingga waktu perawatan yang diberikan lebih lama, dan 5% menyatakan bahwa perawat tidak telaten dalam melakukan perawatan.

Dari penelitian yang dilakukan oleh Pamuji (2008) di RSUD Purbalingga perawat yang tidak patuh terhadap pelaksanaan SOP sebanyak 7,7%. Data yang didapat dari bagian Rekam Medik RSK Budi Rahayu Blitar tahun 2016 terdapat 356 pasien rawat inap dengan penyakit kencing manis dan pasien dengan luka gangren ada 112 pasien. Perawatan luka pada pasien luka gangren harus dilakukan secara rutin guna menghambat perburukan pada luka yang mengakibatkan amputasi. Kepuasan pasien terhadap perawatan luka yang dilakukan oleh perawat diharapkan dapat memberikan perasaan nyaman sehingga pasien luka gangren tidak menolak untuk melakukan perawatan luka secara rutin.

Kepuasan pasien merupakan fungsi dari penilaian pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pihak rumah sakit dengan harapan sebelum pasien menerima pelayanan kesehatan dari pihak rumah sakit sebagai provider, pasien akan merasa puas jika kualitas pelayanan rumah sakit lebih tinggi atau setidaknya sama dengan yang diharapkan pasien. (Haryanti, 2010). Tindakan perawatan luka akan lebih berkualitas apabila dalam pelaksanaannya selalu mengacu pada SOP yang telah diterapkan seperti mencuci tangan dahulu sebelum tindakan, begitu pula dengan alat-alat yang akan digunakan harus disterilkan dulu sebelum digunakan pada klien. (Brunner & Suddar, 2002)

Berdasarkan fenomena di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Hubungan Kepatuhan Perawat Dalam Menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) Perawatan Luka Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Luka Gangren Di RSK Budi Rahayu Blitar”

## METODE PENELITIAN

Desain penelitian adalah suatu yang sangat penting dalam penelitian, memungkinkan pengontrolan maksimal beberapa faktor yang dapat mempengaruhi akurasi hasil. Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *cross sectional* karena akan meneliti korelasi antara faktor-faktor risiko dengan efek, dengan cara pendekatan, observasi atau pengumpulan data sekaligus pada suatu saat (Notoatmodjo, 2012).

Populasi pada penelitian ini adalah semua pasien luka gangren yang dirawat di paviliun 2 dan 3 Rumah Sakit Katolik Budi Rahayu Blitar. Jumlah populasi pada bulan Maret 2017 sebanyak 52 pasien. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien luka gangren yang dirawat luka oleh perawat di paviliun 2 dan 3 RSK Budi Rahayu Blitar. Pada penelitian ini menggunakan teknik *consecutive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dengan cara memilih sampel yang memenuhi kriteria penelitian sampai kurun waktu tertentu sehingga jumlah sampel terpenuhi.

Skoring di hitung berdasarkan jawaban responden :

Nilai 1 jika sangat tidak puas

Nilai 2 jika tidak puas

Nilai 3 jika puas

Nilai 4 sangat puas

Selanjutnya jumlah skor di kategorikan sebagai berikut :

21 - 36 = sangat tidak puas

53 - 52 = tidak puas

53 - 68 = puas

69 - 84 = sangat puas

Uji statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji korelasi *spearman rank* dengan syarat bahwa kedua variabel yang akan dikonversikan dapat berasal dari sumber yang tidak sama, jenis data yang dikorelasikan adalah data ordinal, serta

data dari kedua variabel tidak harus membentuk distribusi normal, dengan tingkat signifikan  $\alpha = 0.05$ .

## HASIL PENELITIAN

### Karakteristik responden

Penelitian dilaksanakan di RSK Budi Rahayu Blitar yang terletak di jalan A. Yani no. 18 Kota Blitar. Karakteristik responden terdiri dari jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, dan lama bekerja.

Hasil penelitian menunjukkan pasien yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 9 pasien, sedangkan pasien laki – laki sebanyak 6 pasien. Perawat yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 11 perawat dan 4 perawat berjenis kelamin laki- laki, usia pasien pada rentang usia 41- 50 tahun yaitu sebanyak 7 pasien. Sedangkan untuk perawat, rentang usia kurang dari 30 tahun dan usia 30 – 40 tahun sama banyak yaitu 7 perawat. pasien berpendidikan SMA yaitu 7 responden. Sedangkan untuk perawat pendidikan terbanyak adalah DIII Keperawatan yaitu 13 perawat. Jenis pekerjaan responden lebih banyak sebagai ibu rumah tangga yaitu sebanyak 7 pasien. Lama bekerja perawat adalah 5 – 10 tahun yaitu 6 sebanyak perawat.

### Kepatuhan Perawat

Tabel 1 Distribusi frekuensi kepatuhan perawat

NO	Kepatuhan Perawat	F	%
1.	Cukup Patuh	4	26,7
2.	Patuh	11	73,3
	Total	15	100

Dari tabel 1 di atas menunjukkan bahwa lebih dari setengah ( 73,3 % ) responden memiliki kepatuhan dengan penilaian patuh yaitu 11 responden.

### Kepuasan pasien

Tabel 2 Distribusi frekuensi kepuasan pasien

NO	Kepuasan Pasien	F	%
1.	Tidak puas	4	26,7
2.	Puas	4	26,7
3.	Sangat puas	7	46,7
	Total	15	100,0

Dari tabel 2 di atas menunjukkan responden yang memiliki penilaiansangat puas 7. Sedangkan yang memiliki penilaian puas4 dan tidak puas 4.

### Hubungan Kepatuhan perawat dengan Kepuasan Pasien

Tabel 4.8 Tabulasi silang antara kepatuhan perawat dengan kepuasan pasien di ruang paviliun 2 dan 3 RSK Budi Rahayu Blitar 20 – 03 Juni 2017

		Kepuasan Pasien					
		Tidak puas		Puas		Sangat Puas	
		F	%	F	%	F	%
Kepatuhan Perawat	Cukup patuh	4	26,7	-	-	-	-
	Patuh	-	4	26,7	7	46,6	
Total		4	26,7	4	26,7	7	46,6
<i>Sig ( 2-tailed )</i>						0,000	
<i>Correlation coefficient</i>						0,826	

Berdasarkan hasil analisis hubungan antara kepatuhan perawat dengan kepuasan pasien dengan menggunakan *Spearman's Rho* di dapatkan bahwa p dari kedua variabel yaitu  $p = 0,000$ , dan lebih kecil dari  $\alpha 0,05$ , hal ini dapat di artikan ada hubungan yang signifikan antara variabel kepatuhan perawat dengan kepuasan pasien di ruang paviliun 2 dan paviliun 3 RSK Budi Rahayu Blitar.

## PEMOBAHASAN

### Kepatuhan Perawat

Kepatuhan perawat adalah sejauh mana perilaku seorang perawat sesuai dengan ketentuan yang telah di berikan pimpinan perawat ataupun pihak rumah sakit (Niven, 2002). Perawat profesional yang bertugas dalam memberikan pelayanan

kesehatan tidak terlepas dari kepatuhan perilaku perawat dalam setiap tindakan prosedural yang bersifat invasif seperti halnya perawatan luka.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar perawat patuh dalam melaksanakan SOP perawatan luka sebanyak 11 orang. Berdasarkan teori dari ( Niven, 2002 ) faktor yang mempengaruhi kepatuhan yaitu pendidikan, hasil dari penelitian di dapatkan bahwa sebagian besar perawat berpendidikan sama yaitu DIII keperawatan, hal ini menurut peneliti karena tingkat pendidikan yang tinggi dapat mempengaruhi seorang perawat dalam menilai dan memahami sesuatu termasuk kualitas dalam pelayanan yang di berikan. Menurut Niven ( 2002 ) tingginya pendidikan seorang perawat dapat meningkatkan kepatuhan dalam melaksanakan kewajibannya.

Dari hasil penelitian didapatkan 10 ( 66,7 % ) perawat berusia antara 20 sampai dengan 40 tahun patuh terhadap penerapan SOP hal ini menurut peneliti karena pada usia tersebut cara berpikir lebih konkrit dan pragmatis, orang biasanya berubah dari mencari pengetahuan menuju menerapkan pengetahuan, yakni menerapkan apa yang diketahuinya. Hal ini sesuai dengan teori psikologi perkembangan usia menurut Feldman (1996), dalam teori tersebut merupakan awal masa dewasa, dimana pemikiran dewasa muda menunjukkan suatu perubahan yang signifikan. Pada masa dewasa awal, orang biasanya berubah dari mencari pengetahuan menuju menerapkan pengetahuan, yakni menerapkan apa yang diketahuinya. Anoraga (2001) menyatakan bahwa pada dasarnya setiap tindakan manusia mempunyai suatu tujuan/motivasi baik itu disadari maupun spontanitas untuk memenuhi kebutuhannya. Demikian pula setiap pekerjaan karyawan mempunyai suatu motivasi, misalnya dengan mengharapkan penghasilan, kepuasan pribadi, peningkatan status atau promosi.

Perawat yang patuh sebanyak 11 ( 73,3 % ) perawat mempunyai masa kerja lebih dari 5 tahun sebanyak 7 ( 46,7 % ) hal ini

menurut peneliti karena perawat sudah terbiasa menerapkan SOP yang sudah ada dan juga perawatan yang di lakukan setiap hari. Hal ini juga di dukung oleh penelitian pamuji ( 2008 ) yang menunjukkan bahwa perawat yang patuh dalam menerapkan SOP pelayanan keperawatan di RSUD Purbalingga adalah perawat dengan masa kerja lebih dari 5 tahun.

Berdasarkan Penelitian di dapatkan 11 ( 73,3 % ) perawat patuh dalam menerapkan SOP walaupun belum memiliki sertifikat pelatihan rawat luka, hal ini menurut peneliti dikarenakan perawat di RSK Budi Rahayu sudah tahu adanya SOP perawatan luka, dan perawat juga mengikuti pelatihan *inhouse training* tentang perawatan luka, selain itu pada saat perekrutan karyawan diadakan tes skill tindakan keperawatan termasuk perawatan luka. Hal ini sesuai dengan teori dari Rivai ( 2007 ) yang mengemukakan bahwa pelatihan merupakan sebagai bagian dari pendidikan yang menyangkut proses belajar untuk memperoleh dan meningkatkan ketrampilan di luar sistem pendidikan yang berlaku dalam waktu yang relatif singkat dengan metode yang lebih mengutamakan pada praktik daripada teori.

## **Kepuasan Pasien**

Kepuasan adalah persepsi terhadap produk atau jasa yang telah memenuhi harapannya. Pasien akan merasa puas ketika kinerja layanan kesehatan yang di perolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang di perolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya (Pohan, 2007). Menurut Nursalam (2014) ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, yaitu: kualitas produk atau jasa, harga, emosional, kinerja, estetika, karakteristik produk, pelayanan, lokasi, fasilitas, komunikasi, suasana, desain visual. Penilaian kepuasan responden pada penelitian ini diukur menggunakan lima dimensi mutu pelayanan yaitu *Tangibles* (kenyataan), *Reability* (Kehandalan), *Empathy* (empati), *Responsivness* (daya tanggap) dan *Enssurance* (kepastian).

Dari hasil penelitian di dapatkan bahwa sebanyak 7 ( 46,7 % ) responden menyatakan sangat puas, 4 ( 26,7 % ) responden menyatakan puas dan ada 4 ( 26,7 % ) merasa tidak puasterhadap pelayanan yang di berikan. Kepuasan pasien pada penelitian ini di tinjau dari aspek sikap petugas yang empati 82 % dan dari ketrampilan perawat ( *tangibles* ) adalah 73 % responden menyatakan sangat puas. Menurut peneliti tingginya angka kepuasan pasien terhadap perawatan luka yang di berikan kemungkinan di pengaruhi oleh salah satu faktor di atas yaitu ketrampilan perawat dalam merawat luka pasien, misalnya perawat percaya diri dalam melakukan perawatan, hati – hati, teliti dan juga tidak menunjukkan perasaan jijik dalam memberikan pelayanan. Pernyataan ini di dukung oleh teori dari Budiastuti (2002). Menurut Budiastuti (2002) salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah kualitas pelayanan, dimana pasien akan merasa puas jika mereka memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang di harapkan, dan pasien akan merasa tidak puas apabila pelayanan yang mereka

dapatkan tidak memuaskan dan tidak sesuai dengan yang di harapkan.

Pada penelitian di dapatkan 7 ( 46,6 % ) pasien yang merasa sangat puas berusia di atas 40 tahun, hal ini menurut peneliti karena pada usia tersebut adalah rentang dimana kesehatan seseorang mulai menurun sehingga lebih sering menggunakan jasa pelayanan kesehatan. Hal ini didukung oleh penelitian Misi Siti ( 2015 ) di RS Rajawali Citra Bantul yang menunjukkan bahwa pada rentang usia dewasa lanjut mempunyai kondisi fisik yang kurang dan mudah sakit sehingga pemanfaatan fasilitas kesehatan semakin sering sehingga individu dapat menggunakan fasilitas kesehatan sesuai dengan harapan untuk mencapai kepuasan.

Pasien dalam penelitian ini terdiri 9 ( 73,3 % ) adalah perempuan dan yang menyatakan tidak puas terhadap perawatan sebanyak 4 ( 44,4 % ) hal ini menurut peneliti karena perempuan cenderung mempunyai harapan yang tinggi terhadap pelayanan yang ingin di dapatkan sedangkan pada kenyataannya tidak sesuai dengan kenyataan yang di dapatkan. Hal ini di dukung oleh penelitian dari Budiman dan Suhat yang menyatakan bahwa jenis kelamin merupakan faktor predisposisi yang mempengaruhi perilaku. Dalam hal inikaitannya perilaku yang berhubungan dengan kepuasan pasien.(Notoatmodjo, 2003).

Ketidakpuasan pasien dalam penelitian di dapatkan sebanyak 3 ( 20 % ) pasien berpendidikan sarjana hal ini menurut peneliti karena pendidikan yang tinggi berpengaruh terhadap harapan akan pelayanan yang di dapatkan, sehingga ketika kenyataan yang di dapat tidak sesuai maka ketidakpuasan yang akan di rasakan oleh pasien. Hal ini di dukung oleh hasil penelitian Misi Siti ( 2015 ) yang menyatakan bahwa tingkat pendidikan seseorang akan mempengaruhi kemampuan untuk menilai dan memahami sesuatu termasuk kualitas pelayanan yang di berikan. Menurut penelitian oleh Barata ( 2006 ) menyatakan bahwa orang yang berpendidikan rendah jarang memikirkan hal – hal yang ada di luar daya nalarnya

sehingga mudah merasakan kepuasan, sedangkan orang yang berpendidikan tinggi lebih cenderung merasa tidak puas.

Berdasarkan hasil penelitian ini, walaupun responden cenderung merasa sangat puas terhadap kinerja perawat namun masih ada responden yang merasa tidak puas ( 26,7 % ) dengan pelayanan yang di berikan, menurut peneliti ini di karenakan faktor komunikasi yang kurang dari perawat selama memberikan perawatan luka. Hal tersebut sesuai dengan hasil penelitian oleh Anwar Hafid ( 2014 ) yang mengatakan bahwa berinteraksidan menerapkan pola komunikasi yang efektif saat melakukan tindakan keperawatan bisa mempengaruhi pelayanan keperawatan yang diterima klien selamadirawat.Hal ini bisa mempengaruhi tingkat kepuasan pasien.

### **Hubungan Kepatuhan Perawat dengan Kepuasan Pasien**

Berdasarkan hasil analisis hubungan antara kepatuhan perawat dengan kepuasan pasien dengan menggunakan *Spearman's Rho* di dapatkan tingkat kemaknaan  $p = 0,000$  artinya ada hubungan yang signifikan antara kepatuhan perawat dengan kepuasan pasien di RSK Budi Rahayu Blitar. Sedangkan untuk nilai *correlation coefficient* nya 0,826 menurut Sugiyono ( 2009 ) , artinya hubungan antara kedua variabel tersebut kuat. Karena nilai *correlation coefficient* nya positif maka di artikan sejajar dan searah yang berarti semakin patuh perawat maka kepuasan pasien juga semakin meningkat.

Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan Nursalam ( 2014 ) salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan adalah kualitas jasa pelayanan dalam hal ini adalah perilaku perawat.Perawatan luka adalah salah satu pelayanan yang membawa pengaruh terhadap kepuasan pasien.Menurut peneliti adanya hubungan yang cukup kuat antara kepatuhan perawat dengan kepuasan pasien di dipengaruhi oleh banyak hal. Salah satunya adalah tingginya penilaian pasien terhadap perilaku perawat dalam hal pemenuhan kebutuhan pasien. Hal ini dapat

meningkatkan kepercayaan pasien terhadap pelayanan dirumah sakit khususnya terhadap pelayanan keperawatan sehingga pasien akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Dari hasil penelitian didapatkan  $r = 0,826$  menunjukkan adanya hubungan yang kuat dengan arah korelasi positif, yang artinya semakin tinggi kepatuhan perawat maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien.Hal ini sesuai dengan teori yang menjelaskan bahwa untuk melakukan interpretasi kekuatan hubungan antara dua variabel dilakukan dengan melihat angka koefisien korelasi hasil perhitungan dengan menggunakan kriteria sebagai berikut: a) Jika angka koefisien korelasi menunjukkan 0, maka kedua variabel tidak mempunyai hubungan; b) Jika angka koefisien korelasi mendekati 1, maka kedua variabel mempunyai hubungan semakin kuat; c) Jika angka koefisien korelasi mendekati 0, maka kedua variabel mempunyai hubungan semakin lemah; d) Jika angka koefisien korelasi sama dengan 1, maka kedua variabel mempunyai hubungan linier sempurna positif; e) Jika angka koefisien korelasi sama dengan -1, maka kedua variabel mempunyai hubungan linier sempurna negatif ( Sarwono, 2006 ).

Hanya saja pada hasil penelitian ini tidak didapatkan<sup>1</sup> korelasi yang sempurna antara kepatuhan perawat dengan kepuasan pasien karena korelasinya tidak berbanding lurus artinya ada 4 responden (26,7% ) menyatakan perawat patuh terhadap SOP tetapi hanya merasa puas dengan perawatan yang di berikan. Hal ini mungkin saja terjadi karena banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan sehingga mungkin pasien tersebut merasa perawat kurang dalam hal seperti ketrampilan dan komunikasi, tetapi kinerja, sarana dan estethika pelayanan sudah sesuai dengan harapan mereka. Dalam penelitian ini juga di dapatkan hasil 4 ( 26,7 % ) perawat cukup patuh dalam menerapkan SOP tetapi *hasil yang* di dapatkan adalah pasien

merasa tidak puas terhadap pelayanan yang di berikan hal ini menurut penelitian karena harapan pasien yang terlalu tinggi terhadap pelayanan yang di berikan, tetapi kenyataan yang di dapat tidak sesuai dengan harapan pasien. Hal ini di dukung oleh teori Nursalam ( 2008 ) yang menyatakan bahwa salah satu klasifikasi dari kepuasan adalah tidak memuaskan bilamana hasil pelayanan yang di berikan belum memenuhi harapan pasien maka pasien akan merasa tidak puas terhadap pelayanan yang di terima.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### A. Kesimpulan

- 1) Kepatuhan perawat paviliun 2 dan 3 RSK Budi Rahayu Blitar adalah cukup patuh yaitu sebanyak 4 perawat (26,7%) dan patuh yaitu sebanyak 11 perawat (73,3 % ).
- 2) Tingkat kepuasan pasien terhadap perawatan luka oleh perawat di paviliun 2 dan 3 RSK Budi Rahayu Blitar adalah 7 responden (46,6%) adalah sangat puas, 4 responden (26,7%) adalah puas, dan 4 responden (26,7%) tidak puas.
- 3) Ada hubungan yang signifikan antara kepatuhan perawat dengan kepuasan pasien di paviliun 2 dan 3 RSK Budi Rahayu Blitar yang ditunjukkan dengan hasil uji *Spearman Rho* sig = 0,000 dimana  $\alpha = \leq 0,05$  dan  $r : 0,826$ . Tanda (+) menunjukkan hubungan tersebut sejar dan searah yang berarti semakin patuh perawat maka kepuasan pasien juga semakin meningkat

### B. Saran

Sesuai dengan kesimpulan yang telah dikemukakan, peneliti ingin memberikan beberapa saran sebagai berikut:

#### 1) Bagi Rumah Sakit

Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi manajemen Rumah Sakit untuk membuat program pelatihan rawat luka bagi perawat selain itu untuk program *in house training* harus lebih di tingkatkan lagi agar kepatuhan perawat semakin meningkat.

#### 2) Bagi Perawat

Diharapkan perawat RSK Budi Rahayu Blitar tetap mempertahankan atau mampu meningkatkan kepatuhan menerapkan SOP dalam memberikan pelayanan pada pasien meskipun sedang dalam kondisi beban kerja yang tinggi.

#### 3) Bagi peneliti selanjutnya

Untuk peneliti berikutnya dapat melakukan penelitian tentang faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yang belum di teliti dalam penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Andriani. (2010). *Gambaran Motivasi Perawat dalam Implementasi Perawatan Luka Post Operasi sesuai Standar Operasional Prosedur di Ruang Seruni RSUD Dr. M. Yunus Bengkulu*. Akademi Kesehatan Sapta Bakti Bengkulu.
- Anwar Hafid. 2014. *Hubungan Kinerja Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Yankestis Dalam Pelayanan Keperawatan di RSUD Syech Yusuf Kab. Gowa*. Jurnal Kesehatan Vol. VII, No. 2, 2014
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arisanty, I. (2013). *Panduan Praktis Pemilihan Balutan Luka Kronik*. Jakarta: Mitra Wacana Medika
- Barata, A.A. ( 2006 ). *Dasa - dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Alex Media Komputindo
- Hamid, S.Acir Yani. 2008. *Bunga Rampai Asuhan Keperawatan*. Jakarta. EGC
- Haryanti. 2010. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Surabaya: Airlangga University.
- Kementrian Kesehatan RI . 2012. *Riset Kesehatan Dasar 2012*. Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan. Kementrian kesehatan Republik Indonesia : Jakarta



- Muninjaya, G. (2011). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Niven, N. (2007). *Psikologi Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Notoatmodjo, S. (2010). *Ilmu Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, S. (2012). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nursalam. (2013). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan Pendekatan Praktis*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. (2014). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktek Keperawatan Profesional*. Jakarta: Salemba Medika.
- Poerwodarmito. 2003. *Kamus Besar Indonesia*. Jakarta: ISBN
- Potter, Patricia A. & Perry, Anne G. (2009). *Fundamental Keperawatan*. (Dr. A. F.Nggie, Trans.). Jakarta: Salemba Medika. (Buku asli dipublikasikan pada tahun 1985).
- Pamuji, T, Asrin, dan Kamaludin, R. 2008. *Hubungan Pengetahuan Perawat tentang Standar Prosedur Operasional (SPO) dengan Kepatuhan Perawat terhadap Pelaksanaan SPO Profesi Pelayanan Keperawatan di Instalasi Rawat Inap RSUD Purbalingga*. *Jurnal Kedokteran Brawijaya*, Vol. 28, Suplemen No. 1, 2014
- Smeltzer C. Suzanne, Brunner & Suddarth. 2002. *Buku Ajar Keperawatan Medikal Bedah*. EGC : Jakarta
- Rivai, Veitzal, 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan, Dari Teori ke Praktek*, Edisi Pertama, Cetakan ketiga. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- SOP Tindakan Rawat Luka*. RSK Budi Rahayu Blitar.
- Sugiyono. (2009). *Statistik untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Sulaeman, Franckie. 2015. *Hubungan Antara Dimensi Kualitas Jasa Layanan Perawat Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum GMIM Kalooran Amurang Kabupaten Minahasa Selatan*. *Jurnal Ilmiah Farmasi UNSRAT*. Vol. 4, No. 4, 2302 – 2493. November
- Suryawati, Chriswardani. 2004. *Kepuasan Pasien Rumah Sakit (Tinjauan Teoritis dan Penerapannya Pada Penelitian)*. *Jurnal Mutu Pelayanan Kesehatan*. Vol. 07, No. 04, 189-194. Desember
- Suriadi. (2007). *Manajemen Luka*. Pontianak: Romeo Grafika.
- Sutomo, H. (2011). *Teknik Menyusun KTI-Skripsi-Tesis-Tulisan Ilmiah Dalam jurnal Bidang Kebidanan, keperawatan, dan Kesehatan*. Yogyakarta: Fitramaya
- Widasari dan Arisanty. (2008). *Seri Perawatan Luka Terpadu Perawatan Luka Diabetes*. Bogor: WOCARE Publishing

