

## **NASKAH PUBLIKASI**

# **HUBUNGAN PEMBERIAN INFORMASI OBAT ORAL DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP BAKUNG RSUD PANEMBAHAN SENOPATI BANTUL YOGYAKARTA**

Disusun Guna Memenuhi Sebagian Syarat dalam Mencapai Gelar Sarjana Keperawatan di Program Studi Profesi Ners, Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan, Universitas Alma Ata Yogyakarta



Oleh :

**Lis Adekayanti**

**120100271**

**PROGRAM STUDI PROFESI NERS  
FAKULTAS ILMU-ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS ALMA ATA YOGYAKARTA**

**2016**

# HUBUNGAN PEMBERIAN INFORMASI OBAT ORAL DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP BAKUNG RSUD PANEMBAHAN SENOPATI BANTUL YOGYAKARTA

Lis Adekayanti<sup>1</sup>, Zulpahiyana<sup>2</sup>, Imram Radne Rimba Putri<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Prodi Ners Universitas Alma Ata Yogyakarta

Jalan Ringroad Barat Daya Tamantirto, Kasihan Bantul Yogyakarta

---

Informasi dan pelayanan merupakan masalah utama yang paling banyak ditemui, dimana informasi dan pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit dianggap masih belum cukup, bahkan mengecewakan pasien. berdasarkan data dari Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), 2011 menunjukkan bahwa masih kurangnya tingkat kepuasan pasien di Indonesia terhadap pelayanan rumah sakit termasuk pelayanan perawat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan pemberian informasi obat oral dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap bakung RSUD Panembahan Senopati Bantul Yogyakarta dan jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan waktu *cross sectional*, jumlah sampel 109 responden yang diperoleh dengan teknik pengambilan sampel secara *accidental sampling* dan dianalisis dengan menggunakan uji statistik *kendal tau*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa pemberian informasi obat oral yang disampaikan perawat dalam kategori baik yaitu 95 (87,2%) responden dengan tingkat kepuasan sebagian besar menyatakan sangat puas yaitu sebanyak 56 (51,4%). Hasil analisis data tersebut menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara pemberian informasi obat oral dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap bakung RSUD Panembahan Senopati Bantul Yogyakarta dengan nilai *p value*  $0,000 < 0,05$  dan keeratan hubungan antar variabel terbilang rendah ( $r = 0,342$ ).

**Kata Kunci** : Pemberian Informasi Obat Oral, Kepuasan Pasien.

---

<sup>1</sup>Mahasiswa Universitas Alma Ata Yogyakarta

<sup>2</sup>Dosen Universitas Alma Ata Yogyakarta

THE CORRELATION BETWEEN THE INFORMATION GIVEN ABOUT ORAL MEDICINE AND  
PATIENT'S SATISFACTION IN BAKUNG INPATIENT ROOM OF PANEMBAHAN SENOPATI  
HOSPITAL IN BANTUL, YOGYAKARTA

Lis Adekayanti<sup>1</sup>, Zulpahiyana<sup>2</sup>, Imram Radne Rimba Putri<sup>2</sup>

ABSTRACT

---

The information and service given by the hospital are still considered as inadequate by the patients, even some of them feel disappointed. The data based on consumer association from Indonesia in 2011 shows that there is still lack of satisfaction toward hospital's service patient's, including the service from nurse. Therefore, the research was interested to find out about this problem. The purpose of this research is to find out the correlation between the information given about oral medicine and patient's satisfaction in bakung inpatient room of panembahan senopati hospital in bantul, Yogyakarta, the method used in this research was quantitative method with cross sectional approach, the sample of this research was 109 respondents, the data correlation method of this research was accidental sampling and the data was analyzed statistically with kendal tau. The result of this research shows that 95 respondents (87,2%) claim that the information given about oral medicine by nurse was considered good. Moreover, 56 respondents (51,4%) claim that they are very satisfied with the information given by nurse. The data analysis shows that there is a significant correlation between the information given about oral medicine and patient's satisfaction in Bakung Inpatient Room in Panembahan Senopati Hospital in Bantul, Yogyakarta with p value  $0,000 < 0,05$  and relationship between variabel was fairly low.

**Keywords** : *giving information about oral medicine, patient's satisfactory.*

---

<sup>1</sup>Student Of Alma Ata University Of Yogyakarta

<sup>2</sup>Lecture Of Alma Ata University Of Yogyakarta

## PENDAHULUAN

Keperawatan sebagai profesi merupakan bagian dari masyarakat yang akan terus mengalami perubahan seiring dengan berubahnya masyarakat yang semakin kritis dan berkembang. Keperawatan dapat dilihat dari berbagai aspek, antara lain keperawatan sebagai bentuk asuhan professional kepada masyarakat, keperawatan sebagai ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK) serta keperawatan sebagai kelompok masyarakat ilmuwan dan masyarakat professional. Adanya perubahan atau pergeseran faktor yang mempengaruhi keperawatan, maka akan berdampak pada perubahan dalam memberikan pelayanan atau asuhan keperawatan<sup>1</sup>.

Pasien sebagai penerima layanan kesehatan juga akan mendapatkan manfaat yang besar dengan adanya pelayanan keperawatan. Pasien akan merasa puas dengan pelayanan keperawatan karena asuhan keperawatan yang diberikan sesuai

dengan tahapan dalam pemecahan masalah keperawatan. Pasien juga akan merasakan adanya kebebasan dalam menyampaikan kebutuhan akan dirinya sehingga proses penyembuhan akan semakin cepat dan pasien akan merasakan adanya perhatian yang besar akan kebutuhan pelayanan yang berkualitas<sup>2</sup>.

Kepuasan pasien merupakan suatu perasaan pasien yang timbul akibat kinerja dari pelayanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan<sup>3</sup>. Kepuasan pasien merupakan suatu indikator utama dari standar suatu rumah sakit. Pasien akan merasa puas apabila kinerja dari pelayanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapan. Sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa pada pasien akan muncul apabila kinerja suatu layanan kesehatan yang diperolehnya tidak sesuai dengan yang diharapkan<sup>4</sup>.

Terdapat beberapa peran perawat dalam melaksanakan tugas sesuai dengan hak dan kewenangannya<sup>5</sup>. Peran perawat diantaranya adalah sebagai pemberi asuhan keperawatan, pembuat keputusan klinis, pelindung dan advokat klien, manajer kasus, rehabilitator, pemberi kenyamanan, kolabolator, pemberi penyuluhan dan pendidikan kesehatan<sup>6</sup>. Pada perannya sebagai pemberi pelayanan keperawatan salah satu kegiatan yang dilakukan adalah pemberian obat yang pada dasarnya kegiatan tersebut dilakukan kolaborasi dengan dokter dan apoteker. Kemudian, setelah melakukan kolaborasi peran perawat selanjutnya adalah memberikan pendidikan kesehatan terkait obat yang diberikan.

Berdasarkan data dari Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), didapatkan bahwa keluhan pasien yang disampaikan melalui lima media cetak terdapat 54 keluhan yang terdiri dari lima macam keluhan sepanjang tahun 2009, meliputi 18 keluhan

terkait informasi, 2 keluhan terkait sarana dan prasarana, 8 keluhan karena tidak memenuhi Standar Operasional Prosedur (SOP), 7 keluhan terkait dokter tidak professional, dan 19 keluhan terkait keamanan dan kenyamanan. Jumlah keluhan terus bertambah pada tahun 2010 yang disampaikan melalui media cetak sebanyak 26 keluhan, meliputi 9 keluhan terkait informasi, 2 keluhan terkait pembayaran administrasi, 1 keluhan terkait sarana dan prasarana, 5 keluhan karena tidak memenuhi SOP, 4 keluhan terkait dokter tidak professional, dan 5 keluhan terkait keamanan dan kenyamanan<sup>7</sup>.

Informasi dan pelayanan merupakan masalah utama yang paling banyak ditemui, dimana informasi dan pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit dianggap masih belum cukup, bahkan mengecewakan pasien. Data tersebut menunjukkan bahwa masih kurangnya tingkat kepuasan pasien di Indonesia terhadap pelayanan rumah sakit

termasuk pelayanan perawat<sup>7</sup>. Hasil studi pendahuluan yang dilakukan pada tanggal 22 Desember 2015 di Ruang Bakung RSUD Panembahan Senopati Bantul Yogyakarta, hasil wawancara dengan 6 orang pasien, 4 orang mengatakan puas, 1 orang cukup puas dan 1 orang tidak puas terhadap informasi obat yang disampaikan oleh perawat. Pasien mengatakan tidak puas karena informasi obat yang diberikan oleh perawat tidak dijelaskan fungsi dan kegunaannya.

Pemberian pendidikan kesehatan atau penyampaian informasi yang dilakukan kepada pasien dapat menunjukkan potensi perawat dalam meningkatkan kepuasan pasien dan meningkatkan kepatuhan terhadap rencana pemberian perawatan kesehatan<sup>8</sup>. Perawat juga harus terampil dan tepat saat memberikan obat tidak sekedar memberikan pil yang diminum secara oral atau injeksi obat melalui pembuluh darah (parenteral) namun juga melihat respon klien terhadap pemberian obat tersebut<sup>8</sup>. Selain itu, pengetahuan

tentang manfaat dan efek samping obat juga sangat penting untuk diketahui oleh seorang perawat agar dapat memberikan informasi terkait hal tersebut kepada pasien.

Pemberian obat yang dilakukan oleh perawat harus dilakukan dengan menggunakan prinsip “12 benar” dimana salah satu dari prinsip tersebut adalah benar pendidikan kesehatan perihal medikasi klien<sup>9</sup>. Berdasarkan observasi yang dilakukan saat studi pendahuluan yang dilakukan pada tanggal 22 Desember 2015 di Ruang Bakung RSUD Panembahan Senopati Yogyakarta, didapatkan hasil bahwa pemberian informasi obat yang dilakukan oleh 3 orang perawat dengan melakukan prinsip “enam benar” sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang terdapat di Rumah Sakit tersebut sedangkan untuk pemberian informasi obat yang disampaikan oleh perawat tidak dijelaskan manfaat dan efek samping dari obat yang diberikan.

Berdasarkan pemberian informasi obat tersebut dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pemberian pendidikan kesehatan atau informasi obat harus berdasarkan pengetahuan agar informasi dapat disampaikan secara jelas dan tepat sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien, dan meningkatkan kepatuhan terhadap rencana pemberian perawatan kesehatan. Selain itu, pemberian informasi obat juga berpedoman pada prosedur dan prinsip-prinsip pemberian obat terutama prinsip benar yang termasuk didalamnya adalah benar pendidikan kesehatan perihal medikasi klien.

#### **BAHAN DAN METODE**

Jenis penelitian ini adalah penelitian *kuantitatif* dengan pendekatan waktu *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah rata-rata pasien yang dirawat setiap bulannya di Ruang Rawat Inap Bakung RSUD Panembahan Senopati Bantul Yogyakarta yang berjumlah 150 orang per bulan. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *accidental sampling* dan

dihitung dengan menggunakan rumus *Slovin*. Analisa data dalam penelitian ini menggunakan analisis *univariat* dan *bivariat* dengan uji statistik *kendal tau*. Selain itu variabel *independent* penelitian ini adalah pemberian informasi obat oral dan variabel *dependent* kepuasan pasien.

#### **TUJUAN PENELITIAN**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan dan keeratan hubungan antara pemberian informasi obat oral dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Bakung RSUD Panembahan Senopati Bantul Yogyakarta.

#### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Responden dalam penelitian ini adalah pasien yang diberikan obat oral di ruang rawat inap bakung RSUD Panembahan Senopati Bantul Yogyakarta yang telah memenuhi standar kriteria dalam penelitian. Secara lengkap karakteristik responden akan disajikan dalam tabel berikut.

**Tabel 1 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Karakteristik Responden ruang rawat inap bakung RSUD Panembahan Senopati Bantul Yogyakarta**

Karakteristik Responden	Jumlah	Persentase (%)
Umur (tahun)		
12-16	2	1,8
17-25	11	10,1
26-35	15	13,8
36-45	15	13,8
46-55	24	22
56-65	42	38,5
<b>Total</b>	<b>109</b>	<b>100</b>
Jenis kelamin		
Laki-laki	57	52,3
Perempuan	52	47,7
<b>Total</b>	<b>109</b>	<b>100</b>
Pendidikan		
SD	45	41,3
SMP	23	21,1
SMA	37	33,9
PT	4	3,7
<b>Total</b>	<b>109</b>	<b>100</b>
Pekerjaan		
Belum bekerja	6	5,5
IRT	19	17,4
Tani	10	9,2
Buruh	48	44,0
Swasta	26	23,9
<b>Total</b>	<b>109</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Primer, 2016

Berdasarkan tabel 1 dapat dilihat bahwa responden di ruang Bakung mayoritas berada dalam kelompok usia lansia akhir sebanyak 42 (38,5%) responden, dengan jenis kelamin laki-laki lebih banyak dibandingkan dengan responden perempuan yaitu sebesar 57 (52,3%) responden. Karakteristik pendidikan, responden yang berada di Ruang Rawat Inap Bakung

mayoritas berpendidikan Sekolah Dasar (SD) yaitu sebesar 45 (41,3%). Sedangkan untuk karakteristik pekerjaan, mayoritas responden bekerja sebagai buruh sebesar 48 (44,0%).

**Tabel 2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan pemberian informasi obat oral di ruang rawat inap bakung RSUD Panembahan Senopati Bantul Yogyakarta**

Pemberian Informasi Obat Oral	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Baik	95	87,2
Cukup baik	14	12,8
Kurang baik	0	0
Tidak baik	0	0
<b>Total</b>	<b>109</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Primer, 2016

Berdasarkan tabel 2 dapat diketahui bahwa mayoritas pasien mengatakan bahwa pemberian informasi obat oral yang disampaikan oleh perawat dikategorikan baik sebanyak 95 (87,2%) responden dan tidak ada responden yang menyatakan kurang baik ataupun tidak baik terkait dengan pemberian informasi obat oral yang disampaikan oleh perawat.



**Tabel 3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan kepuasan pasien di ruang rawat inap bakung RSUD Panembahan Senopati Bantul Yogyakarta**

Kepuasan Pasien	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Sangat puas	58	53,2
Puas	47	43,1
Cukup puas	4	3,7
Tidak puas	0	0
Total	109	100

Sumber: Data Primer 2016

Pada tabel 3 dapat dilihat bahwa mayoritas responden mengatakan sangat puas terhadap pemberian informasi obat oral yang diberikan oleh perawat di Ruang Rawat Inap Bakung dengan jumlah 58 (53,2%) responden dan tidak ada responden yang menyatakan tidak puas dengan pemberian informasi obat oral yang disampaikan oleh perawat.

**Tabel 4 Hubungan Antara pemberian informasi obat oral dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap bakung RSUD Panembahan Senopati Bantul Yogyakarta**

Pemberian informasi obat oral	Sangat puas		Puas		Cukup puas		Tidak puas		Total	R	p Value
	n	%	n	%	n	%	n	%			
Baik	56	51,4	38	34,9	1	0,9	0	0	95	87,2	0,342 0,000
Cukup baik	2	1,8	9	8,3	3	2,8	0	0	14	12,8	
Kurang baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Tidak baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Total	58	53,2	47	43,1	4	3,7	0	0	109	100	

Sumber : Data Primer, 2016

Pada tabel 4 dapat dilihat bahwa terdapat 95 (87,2% ) responden menyatakan pemberian informasi obat oral yang disampaikan oleh perawat dikatakan baik dengan tingkat kepuasan

yang dirasakan yaitu 1 (0,9%) responden cukup puas, 38 (34,9%) responden puas dan 56 (51,4%) responden sangat puas. Sedangkan 14 (12,8%) responden menyatakan bahwa pemberian informasi

obat yang diberikan oleh perawat cukup baik dengan tingkat kepuasan yang dirasakan yaitu 3 (2,8%) responden cukup puas, 9 (8,3%) responden puas dan 2 (1,8%) responden sangat puas. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa pemberian informasi obat oral dengan kepuasan pasien berhubungan secara statistik dengan hasil uji statistik *kendal tau* diperoleh nilai *p Value* 0,000 ( $p < 0,05$ ). Sedangkan keeratan hubungan antar kedua variabel adalah rendah dengan nilai koefisien korelasi 0,342 (berada pada interval 0,20-0,339).

## **PEMBAHASAN**

### **1. Karakteristik Responden**

#### **a. Umur**

Hasil penelitian pada tabel 4.1 menunjukkan bahwa mayoritas responden terdapat dalam kelompok lanjut usia yaitu 42 (38,5%) responden. Seseorang yang lanjut usia akan merasa lebih cepat puas dibandingkan dengan usia muda, hal tersebut terjadi karena seseorang yang lanjut usia tidak akan menuntut banyak hal terkait dengan pelayanan yang

diperolehnya sehingga akan cepat merasa puas dengan sesuatu yang diperolehnya. Berdasarkan segi kepuasan seseorang yang lebih dewasa memiliki persepsi dan makna kepuasan yang lebih baik dibandingkan dengan yang lebih muda. Perbedaan tersebut terletak pada unsur harapan dimana usia muda tingkat harapannya lebih tinggi sehingga tuntutan kinerja yang diharapkan terhadap pelayanan kesehatan terutama dalam memperoleh informasi akan semakin tinggi<sup>9</sup>.

#### **b. Jenis Kelamin**

Ditinjau dari kelompok jenis kelamin, menunjukkan bahwa mayoritas responden yang terdapat di ruang rawat inap bakung berjenis kelamin laki-laki dengan jumlah 57(52,3%) responden. Jenis kelamin berpengaruh terhadap cara pandang terkait jasa atau pelayanan yang diberikan. Perempuan lebih banyak melihat penampilan secara detail dibandingkan dengan laki-laki

yang cenderung lebih cuek terhadap sesuatu hal. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Siti menjelaskan bahwa pada dasarnya jenis kelamin akan mempengaruhi seseorang dalam menafsirkan informasi yang disampaikan sehingga tingkat kepuasan yang timbul juga akan berbeda<sup>10</sup>.

#### **c. Pendidikan**

Ditinjau dari kelompok tingkat pendidikan, menunjukkan bahwa kebanyakan responden berpendidikan Sekolah Dasar (SD) dengan jumlah 45 (41,3%) responden. Semakin tinggi pendidikan seseorang maka semakin mudah seseorang dalam menerima informasi dan melakukan pemanfaatan terhadap pelayanan kesehatan yang ada guna meningkatkan kualitas hidupnya.

Menurut penelitian Lestari, dkk, yang menjelaskan bahwa responden dengan tingkat pendidikan lebih rendah akan merasa lebih cepat puas

dibandingkan dengan pendidikan tinggi. Selain itu, tingkat pendidikan seseorang akan cenderung berpengaruh terhadap suatu pengetahuan, sikap dan perilakunya terhadap suatu hal. Seperti dalam melakukan evaluasi terhadap suatu materi maupun layanan yang diberikan sehingga seseorang dengan pendidikan tinggi akan lebih kritis dalam menentukan apakah pelayanan yang diberikan dapat memberikan rasa puas atau tidak<sup>11</sup>.

#### **d. Pekerjaan**

Ditinjau dari kelompok tingkat pekerjaan, menunjukkan bahwa rata-rata memiliki pekerjaan sebagai buruh dengan jumlah 48 (44.0%) responden. Pekerjaan seseorang akan mempengaruhi suatu kepuasan, dimana seseorang yang memiliki pekerjaan sebagai buruh lebih rentan terhadap suatu kesakitan maupun stress dilingkungan kerja sehingga akan lebih sering untuk menggunakan fasilitas kesehatan dan seseorang dengan pekerjaan

tersebut tidak akan menuntut banyak hal terkait pelayanan kesehatan yang diperolehnya.

Menurut penelitian Gunardi menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki pekerjaan non PNS atau wiraswasta seperti tani, buruh dan Ibu Rumah Tangga(IRT). Hal tersebut menunjukkan bahwa pekerjaan non PNS seperti buruh, tani, pegawai pabrik atau swasta merupakan pekerjaan yang memerlukan kekuatan fisik sehingga individu rentan terhadap suatu penyakit baik fisik maupun psikologis<sup>12</sup>.

## **2. Pemberian Informasi Obat Di Ruang Rawat Inap Bakung RSUD Panembahan Senopati Bantul Yogyakarta**

Hasil penelitian pada tabel 4.2 bahwa distribusi pemberian informasi obat oral di Ruang Bakung dari 109 responden yang diteliti, 95(87,2%) responden mengatakan baik terhadap pelayanan pemberian informasi obat yang diberikan sedangkan

14(12,8%) responden lainnya mengatakan cukup baik dengan pelayanan pemberian informasi obat yang diberikan oleh perawat. Responden yang menyatakan pemberian informasi obat baik karena perawat menyampaikan informasi sesuai dengan prinsip penyampaian informasi terkait obat yaitu penyampaian informasi berupa nama obat, waktu minum, fungsi obat, efek samping sehingga responden memahami tentang obat yang diberikan. Sedangkan untuk responden yang menyatakan pemberian informasi obat cukup baik karena perawat memberikan informasi obat berupa nama dan waktu minum obat, sedangkan untuk fungsi, kegunaan dan efek samping obat tidak disampaikan, hal ini harus mendapatkan perhatian serius dari perawat dalam menerapkan pemberian informasi obat oral seperti pada saat kontak pertama antara perawat dengan pasien dan cara perawat dalam menyampaikan informasi .

Selain itu perawat di Ruang rawat Inap bakung juga menerapkan prinsip 6 benar dalam pemberian obat yaitu benar pasien, benar waktu, benar cara/rute, benar obat, benar dosis dan benar dokumentasi. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Asrin yang berjudul *Patients Satisfaction With Nursing Communication (Therapeutic Communication) On Adult Medical Surgical Wards At Prof. Dr. Margono Soekarjo Hospital Of Purwokerto, Central Java, Indonesia*, dalam hasil penelitiannya menunjukkan bahwa masih terdapat komunikasi yang tidak efektif dalam praktek perawat sehari-hari, namun mayoritas pasien merasa puas terhadap komunikasi yang dilakukan dengan perawat. Dalam penelitiannya juga dijelaskan bahwa komunikasi merupakan suatu alat penting yang digunakan dalam membina hubungan terapeutik dan dapat

mempengaruhi kualitas pelayanan keperawatan. Selain itu, komunikasi juga merupakan faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan dan penyebab utama terjadinya masalah keselamatan pasien (*patient safety*) maupun petugas kesehatan<sup>13</sup>.

Komunikasi merupakan proses interpersonal yang melibatkan perubahan verbal dan nonverbal dari informasi dan ide yang disampaikan. Komunikasi tidak hanya mengacu pada isi tetapi juga pada perasaan dan emosi dimana individu dapat menyampaikan hubungan social maupun hubungan terapeutik antara perawat dan klien<sup>6</sup>.

### **3. Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Bakung RSUD Panembahan Senopati Bantul Yogyakarta**

Hasil penelitian pada tabel 4.3 bahwa distribusi kepuasan pasien menunjukkan bahwa dari 109

responden di Ruang Bakung sebagian besar menyatakan sangat puas yaitu 58 (53,2%) dengan pelayanan pemberian informasi obat oral yang disampaikan oleh perawat sedangkan tidak ada responden yang menyatakan tidak puas dengan pemberian informasi obat oral yang disampaikan oleh perawat. Penelitian ini didukung oleh penelitian Irawan dengan judul hubungan antara komunikasi perawat dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di rumah sakit Muhammadiyah Palembang, dalam penelitiannya menunjukkan bahwa mayoritas pasien mengatakan bahwa komunikasi yang dilakukan oleh perawat baik dengan tingkat kepuasan puas dengan nilai *p value*  $0,002 < 0,05$ <sup>13</sup>.

Komunikasi perawat merupakan suatu bentuk interaksi antara perawat dan klien saat memberikan pelayanan dan komunikasi yang dilakukan oleh perawat akan mempengaruhi

tingkat kepuasan pasien. Selain itu, pada penelitiannya juga menjelaskan bahwa komunikasi perawat merupakan suatu bentuk interaksi antara perawat dan klien saat memberikan pelayanan dan komunikasi yang dilakukan oleh perawat akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien<sup>14</sup>.

Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin baik komunikasi yang disampaikan maka tingkat kepuasan akan semakin tinggi dan hal tersebut harus tetap diterapkan oleh perawat agar kepuasan pasien tidak menurun. Kepuasan merupakan suatu fungsi perbedaan antara penampilan atau kinerja yang dirasakan dan diharapkan. Apabila kinerja yang dirasakan kurang dari harapan maka pelanggan tidak puas, jika sesuai dengan harapan maka pelanggan puas, dan apabila melebihi harapan maka pelanggan akan merasa sangat puas.

#### 4. Hubungan Pemberian Informasi Obat Oral dengan Kepuasan Pasien

Hasil penelitian pada tabel 4.4 menunjukkan bahwa pemberian informasi obat oral dinyatakan berhubungan secara statistik dengan kepuasan pasien, hal tersebut ditunjukkan oleh nilai *p value*  $0,000 < 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara pemberian informasi obat oral dengan kepuasan pasien, sedangkan keeratan hubungan antara kedua variabel terbilang rendah karena nilai koefisien kontingensi yaitu 0,342 dengan arah hubungan positif.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian jurusliamin dengan judul hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien umum di instalasi rawat inap RSUD haji kota Makassar tahun 2015, yang menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan puas dengan informasi yang diberikan dan

terdapat beberapa responden yang menyatakan tidak puas dengan informasi yang disampaikan serta terdapat hubungan yang signifikan antara penyampaian informasi dengan kepuasan pasien dengan nilai *p value*  $0,000 < 0,05$ . Dalam penelitiannya juga dijelaskan bahwa layanan kesehatan yang bermutu harus memberikan informasi yang jelas tentang apa, siapa, kapan, dimana dan bagaimana layanan kesehatan tersebut akan dilaksanakan dan hal tersebut akan mempengaruhi kepuasan pasien<sup>15</sup>.

Penelitian ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Sosilowati dengan judul hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit umum daya Makassar, yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara dimensi informasi dengan kepuasan pasien (*p value*  $0,03 < 0,05$ )<sup>16</sup>. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi

mutu pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien atau dengan kata lain semakin baik informasi yang disampaikan maka tingkat kepuasan pasien akan semakin tinggi.

Menurut teori Peplau tentang interaksi antara perawat dan klien menjelaskan bahwa pasien merupakan individu dengan kebutuhan perasaan dan keperawatan merupakan proses interpersonal dan terapeutik. Tujuan dari keperawatan adalah mendidik klien dan keluarga untuk membantu klien dalam mencapai kematangan kepribadian. Selain itu, perawat juga bertugas dalam mengembangkan hubungan antara perawat dan klien dengan menjadi konselor bagi klien yaitu menyampaikan informasi dan mendiskusikan penyelesaian masalah serta jenis pelayanan yang tersedia<sup>6</sup>. Teori tersebut menjelaskan bahwa pentingnya interaksi dalam pelayanan keperawatan termasuk komunikasi

dalam menyampaikan informasi obat kepada pasien agar pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

## **Simpulan**

1. Mayoritas responden yang terdapat di Ruang Rawat Inap Bakung menyatakan bahwa pemberian informasi obat oral yang diberikan oleh perawat baik.
2. Mayoritas responden merasa sangat puas dengan pemberian informasi obat oral yang diberikan oleh perawat.
3. Ada hubungan yang signifikan antara pemberian informasi obat oral dengan kepuasan pasien dengan keeratan hubungan rendah dan arah hubungan positif.

## **Saran**

1. Bagi Ruang Rawat Inap Bakung diharapkan dapat menerapkan prinsip 12 benar dalam pemberian obat sesuai dengan perkembangan ilmu terbaru dan senantiasa selalu memberikan informasi yang lengkap dan jelas terkait obat yang diberikan



- guna mempertahankan kepuasan pasien.
2. Bagi Perawat di Ruang rawat Inap Bakung diharapkan senantiasa memberikan informasi terkait obat oral agar kepuasan pasien tidak menurun.
  3. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan perlu adanya penelitian lanjutan terkait dengan variabel penelitian seperti melakukan penelitian yang mendalam terkait dengan faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pada pasien dan faktor yang mempengaruhi pemberian informasi.

#### .DAFTAR RUJUKAN

1. Nursalam, *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktek Keperawatan Profesional*, Edisi 3, Jakarta : Salemba Medika, 2011.
2. Satrianegara, *Buku Ajar Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan serta Kebidanan*, Jakarta : Salemba Medika, 2009.
3. Pohan, I, S, *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*, Jakarta : EGC, 2007.
4. Sondakh, J, J, S, dkk, *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*, Jakarta : salemba Medika, 2013.
5. Asmadi, *Konsep Keperawatan Dasar*, Jakarta : EGC, 2008.
6. Potter & Perry, *Buku Ajar Fundamental Keperawatan, Konsep, Proses dan Praktek*, Edisi 7, Jakarta : Salemba Medika, 2009.
7. YLKI, 2011, mengadakan layanan kesehatan, <http://ylki.or.id/2011/09/mengadakan-layanan-kesehatan/> Diakses pada tanggal 8 februari 2016, jam 09.00 WIB.
8. Dermawan, deden, *Farmakologi Untuk Keperawatan*, Yogyakarta, Gosyen Publishing, 2015.
9. Prastinika, 2007, Tingkat Kepuasan Pasien pada Pelayanan Kesehatan Di Tempat Praktek Dokter Swasta Di Kabupaten Kulon Progo Yogyakarta : FIK UII.
10. Siti, M, 2015, *Hubungan Komunikasi Terapiutik Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Pringgodani RSUD Rajawali Citra Bantul Yogyakarta*, [Skripsi] Disusun Guna Memenuhi Syarat dalam Mencapai Gelar Sarjana Keperawatan di Program Studi S1 Ners Stikes Alma Ata Yogyakarta.
11. Lestari, dkk, 2009, Analisa Faktor Penentu Kepuasan Pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul, <http://thesis.umy.ac.id>, di Akses Pada Tanggal 2 Mei 2016, jam 13.40 WIB.
12. Gunardi, 2013, *Hubungan Kualitas Pelayanan Perawat dengan Kepuasan Pasien di Poli Bedah RSUD Saras Husada Purworejo*, [Skripsi], Disusun Guna Memenuhi Syarat dalam Mencapai Gelar Sarjana Keperawatan di Program Studi S1 Ners Stikes Alma Ata Yogyakarta.
13. Asrin dan Maude P. , 2006, *Patients Satisfaction With Nursing Ccommunication (Therapeutic Communication) On Adult Medical Surgical Wards At Prof. Dr. Margono*

- Soekarjo Hospital Of Purwokerto, Central Java, Indonesia*, Vol. 1. No. 1. Hal : 32-42.
14. Irawan, Aprianto, G. 2015, Hubungan Antara Komunikasi Perawat dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan di Ina Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang,  
<http://sn.fdi.or.id/wpcontent/uploads/2015/11/Kesehatan-2-Irawan-207219.pdf>, Diakses Pada Tanggal 9 Mei 2016, Jam 19.30 WIB.
  15. Jurusliamin, J, 2015, *Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien umum di Instalasi Rawat Inap RSUD Haji Kota Makassar Tahun 2015*, [Skripsi], Disusun Guna Memperoleh Gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat di Administrasi Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin, Makassar.
  16. Sosilowati, H, dkk, 2012, Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daya Makassar, <http://www.mysciencework.com>, di Akses Pada tanggal 2 Mei 2016, jam 16.0

