

Pengaruh Sikap Perawat Terhadap Pelayanan Kesehatan pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik dan Paru Peureulak Aceh Timur

Jamilah^{1*}, M Djamil²

^{1,2} Akademi Sekretari Manajemen Nusantara, Kota Banda Aceh 23000, Indonesia.

* Correspondence: jamilah.prl@gmail.com

Received: 8 June 2021

Revised: 15 September 2021

Accepted: 10 November 2021

Published: 30 December 2021.



Citation: Jamilah, & M Djamil HS. (2021). Pengaruh Sikap Perawat Terhadap Pelayanan Kesehatan pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik dan Paru Peureulak Aceh Timur. *Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Sekretari*, 6(2), 42–49.

<https://doi.org/10.35870/jemensri.v6i2.1143>.



Copyright: © 2021 by the authors. Licensee Jurnal Ekonomi Manajemen dan Sekretari, Indonesia. This article is an open access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Abstract: This study aims to explore the influence of nurses' attitudes towards health services at the Peureulak Medical and Pulmonary Rehabilitation Hospital, East Aceh. The multiple linear regression analysis method was used to measure the relationship between nurses' attitudes (including communication, empathy, professionalism, and concern for patient welfare) and the quality of health services. The results showed that nurses' attitudes significantly influenced patient experience and satisfaction at the hospital. These findings emphasize the importance of developing positive attitudes in nurses as part of a quality management strategy in hospitals. Most respondents expressed a positive perception of nurses' attitudes, indicating high awareness and commitment from nurses to provide the best service to patients. The practical implications of this research are to provide insight for hospital management in designing policies and training programs aimed at improving nurses' attitudes and the overall quality of health services. By paying attention to the positive attitude of nurses, hospitals can create a supportive environment to provide quality services and meet patient expectations.

Keywords: Nurse's Attitude; Health Services; Service Quality; Hospital.

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi pengaruh sikap perawat terhadap pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Rehabilitasi Medik dan Paru Peureulak, Aceh Timur. Metode analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengukur hubungan antara sikap perawat (termasuk komunikasi, empati, profesionalisme, dan kepedulian terhadap kesejahteraan pasien) dengan kualitas pelayanan kesehatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sikap perawat secara signifikan memengaruhi pengalaman dan kepuasan pasien di rumah sakit tersebut. Temuan ini menekankan pentingnya pengembangan sikap positif pada perawat sebagai bagian dari strategi manajemen kualitas di rumah sakit. Sebagian besar responden menyatakan persepsi positif terhadap sikap perawat, menandakan adanya kesadaran dan komitmen yang tinggi dari perawat untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien. Implikasi praktis dari penelitian ini adalah memberikan wawasan bagi manajemen rumah sakit dalam merancang kebijakan dan program pelatihan yang bertujuan untuk meningkatkan sikap perawat dan kualitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan. Dengan memperhatikan sikap perawat yang positif, rumah sakit dapat menciptakan lingkungan yang mendukung untuk memberikan pelayanan yang bermutu dan memenuhi harapan pasien.

Kata Kunci: Sikap Perawat; Pelayanan Kesehatan; Kualitas Pelayanan; Rumah Sakit.

1. Pendahuluan

Kesehatan merupakan hak asasi manusia yang fundamental dan menjadi prioritas utama setiap negara untuk dijamin kepada seluruh penduduknya. Di Indonesia, sektor kesehatan terus mengalami perkembangan dan transformasi sebagai bagian dari upaya pemerintah dalam meningkatkan akses, kualitas, dan kesetaraan dalam layanan kesehatan bagi masyarakatnya. Dalam konteks ini, peran perawat menjadi sangat penting sebagai ujung tombak dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien. Pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah sikap perawat. Sikap perawat tidak hanya mencakup aspek teknis dalam melakukan tugas medis, tetapi juga melibatkan aspek-aspek psikologis dan interpersonal yang mempengaruhi hubungan antara perawat dan pasien. Komunikasi yang efektif, kemampuan untuk menunjukkan empati, tingkat profesionalisme, dan kepedulian terhadap kesejahteraan pasien merupakan beberapa contoh dari aspek-aspek sikap perawat yang memiliki dampak signifikan terhadap pengalaman pasien dan hasil perawatan mereka. Rumah Sakit Rehabilitasi Medik dan Paru Peureulak, yang terletak di Aceh Timur, merupakan salah satu institusi kesehatan yang memiliki peran khusus dalam memberikan perawatan kepada pasien dengan kondisi medis yang memerlukan rehabilitasi dan perawatan paru-paru. Rumah sakit ini berperan penting dalam memfasilitasi pemulihan pasien serta memberikan perawatan yang sesuai dengan kebutuhan medis mereka. Dalam konteks rumah sakit rehabilitasi medik dan paru, sikap perawat memiliki pengaruh yang sangat besar terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien. Pentingnya penelitian tentang pengaruh sikap perawat terhadap pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Rehabilitasi Medik dan Paru Peureulak, Aceh Timur, tidak hanya terkait dengan upaya meningkatkan kualitas layanan kesehatan di tingkat lokal, tetapi juga memiliki implikasi yang lebih luas dalam konteks pembangunan sistem kesehatan nasional. Dengan memahami faktor-faktor yang memengaruhi sikap perawat dan dampaknya terhadap pelayanan kesehatan, pihak-pihak terkait dapat merancang strategi dan kebijakan yang lebih efektif untuk meningkatkan pengalaman pasien dan hasil perawatan.

Salah satu faktor yang dapat memengaruhi kualitas pelayanan kesehatan adalah sikap perawat. Sikap perawat mencakup berbagai aspek, seperti komunikasi yang efektif, empati, profesionalisme, dan kepedulian terhadap kesejahteraan pasien. Sikap yang baik dari perawat tidak hanya memengaruhi pengalaman pasien selama berada di rumah sakit, tetapi juga dapat memengaruhi hasil perawatan mereka. Penelitian yang dilakukan oleh Widodo, Sulisno, & Suryawati (2020) meneliti pengaruh penerapan perilaku syariah dalam pelayanan keperawatan, beban kerja, dan kepemimpinan terhadap kepuasan kerja perawat di rumah sakit. Hasil penelitian ini memberikan wawasan yang penting tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan kerja perawat dan implikasinya terhadap pelayanan kesehatan. Selain itu, Ahmad *et al.* (2020) juga melakukan penelitian tentang pemberdayaan generasi muda melalui *entrepreneurship*, yang dapat memberikan perspektif baru tentang upaya meningkatkan kualitas sumber daya manusia dalam sektor kesehatan. Pada era digital ini, teknologi juga memiliki peran yang semakin penting dalam mendukung pelayanan kesehatan. Ahmad (2020) pentingnya penggunaan teknologi dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan kesehatan. Di sisi lain, Mukhtar & Wali (2014) melakukan penelitian tentang sistem harga pokok produksi dengan pendekatan *job order costing* dan pengaruhnya terhadap laba usaha. Meskipun bukan secara langsung terkait dengan layanan kesehatan, penelitian ini memberikan pemahaman yang penting tentang faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan operasional suatu organisasi, yang dapat diaplikasikan dalam manajemen rumah sakit. Ahmad & Wali (2019) menjelaskan pentingnya penerapan teknologi dalam mendukung pendidikan dan pelatihan tenaga kesehatan, yang pada akhirnya akan mempengaruhi kualitas layanan kesehatan yang diberikan oleh perawat. Selain itu, beberapa penelitian juga menyoroti faktor-faktor yang memengaruhi kinerja dan perilaku perawat dalam memberikan pelayanan kesehatan. Rahayu (2018) mengkaji hubungan antara pengetahuan dan sikap dengan perilaku *caring* perawat di rumah sakit, sementara Yarnita (2018) meneliti analisis hubungan sikap perawat dengan budaya keselamatan pasien di ruang rawat inap RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.

Dalam kepatuhan terhadap prosedur operasional standar (SOP) di rumah sakit, Pagala *et al.* (2017) melakukan penelitian tentang perilaku kepatuhan perawat melaksanakan SOP terhadap kejadian keselamatan pasien di Rumah Sakit X Kendari. Penelitian ini memberikan gambaran tentang pentingnya kepatuhan terhadap prosedur yang telah ditetapkan dalam memastikan keselamatan pasien. Rizal & Wali (2013) dan Anfal (2020) juga melakukan penelitian yang menyoroti faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit. Rizal & Wali (2013), sedangkan Anfal (2020) mengkaji pengaruh kualitas pelayanan dan citra rumah sakit terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap. Penelitian lainnya mengkaji faktor-faktor internal perawat yang memengaruhi kinerja mereka. Hakman *et al.* (2021) mengkaji pengaruh beban kerja, stres kerja, dan motivasi kerja terhadap kinerja perawat pasien Covid-19. Hasil penelitian ini memberikan wawasan yang penting tentang faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja perawat, terutama dalam penanganan pandemi. Penelitian yang dilakukan oleh Laksana & Mayasari (2021) juga mengkaji pengaruh kompetensi dan stres kerja terhadap kinerja perawat di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Bali. Hasil penelitian ini memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang faktor-faktor yang dapat memengaruhi kinerja perawat dalam konteks khusus rumah sakit jiwa. Namun, meskipun telah banyak penelitian yang dilakukan dalam bidang ini, masih terdapat kekurangan dalam pemahaman tentang pengaruh sikap perawat terhadap pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Rehabilitasi Medik dan Paru Peureulak, Aceh Timur. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan pengetahuan tersebut dengan mengkaji secara khusus pengaruh sikap perawat terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut.

Indonesia, dengan populasi yang besar dan keragaman budaya serta geografisnya, menghadapi berbagai tantangan dalam menyediakan akses kesehatan yang merata bagi seluruh penduduknya. Meskipun telah terjadi kemajuan signifikan dalam beberapa dekade terakhir, terdapat masih ketimpangan yang cukup besar dalam akses dan kualitas pelayanan kesehatan antara daerah perkotaan dan pedesaan, serta antara kelompok masyarakat yang berpenghasilan tinggi dan rendah. Pemerintah Indonesia telah berkomitmen untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan melalui berbagai program dan kebijakan, termasuk peningkatan infrastruktur kesehatan, pelatihan tenaga kesehatan, dan promosi kesehatan masyarakat. Salah satu strategi utama dalam upaya ini adalah peningkatan peran perawat dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan berorientasi pada pasien. Perawat merupakan elemen penting dalam sistem kesehatan yang berperan dalam memberikan pelayanan langsung kepada pasien di berbagai tingkatan. Selain melakukan tugas-tugas medis seperti pengukuran vital, pemberian obat, dan perawatan luka, perawat juga berperan sebagai penghubung antara pasien dan tim medis lainnya. Dalam hal ini, sikap perawat memainkan peran yang sangat penting dalam membentuk pengalaman pasien selama berada di institusi kesehatan. Sikap perawat mencakup berbagai aspek, mulai dari kemampuan komunikasi yang efektif hingga tingkat empati dan kepedulian terhadap kesejahteraan pasien. Perawat yang memiliki sikap yang baik mampu menciptakan lingkungan yang nyaman dan aman bagi pasien, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan pasien dan efektivitas pengobatan. Rumah Sakit Rehabilitasi Medik dan Paru Peureulak, yang terletak di Aceh Timur, merupakan salah satu institusi kesehatan yang memiliki fokus khusus dalam memberikan perawatan kepada pasien dengan kondisi medis yang memerlukan rehabilitasi dan perawatan paru-paru. Rumah sakit ini memiliki peran strategis dalam pemulihan pasien yang mengalami cedera fisik, penyakit paru-paru kronis, dan kondisi medis lainnya yang memerlukan perawatan jangka panjang. Pada rumah sakit rehabilitasi medik dan paru, sikap perawat memiliki dampak yang sangat signifikan terhadap pengalaman pasien dan hasil perawatan mereka. Pasien yang menjalani rehabilitasi dan perawatan paru-paru membutuhkan dukungan emosional dan psikologis yang cukup selama proses pemulihan mereka. Oleh karena itu, peran perawat sebagai pendamping dan fasilitator dalam proses ini menjadi sangat penting. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berharga dalam upaya meningkatkan kualitas layanan kesehatan di tingkat lokal dan nasional. Penelitian ini akan menginvestigasi pengaruh sikap perawat terhadap pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Rehabilitasi Medik dan Paru Peureulak, Aceh Timur. Dengan menggunakan metode penelitian yang tepat dan mengumpulkan data dari perawat yang bekerja di rumah sakit tersebut, diharapkan penelitian ini akan memberikan wawasan yang berharga dalam upaya meningkatkan kualitas layanan kesehatan. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi sumbangan penting dalam literatur ilmiah mengenai peran sikap perawat dalam konteks pelayanan kesehatan di rumah sakit rehabilitasi medik dan paru. Untuk memperdalam pemahaman tentang penelitian ini, akan dilakukan tinjauan literatur tentang faktor-faktor yang mempengaruhi sikap perawat dan dampaknya terhadap pelayanan kesehatan.

2. Metode

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan survei kuantitatif dengan menggunakan kuesioner terstruktur sebagai alat pengumpulan data. Pendekatan survei kuantitatif dipilih karena memungkinkan pengumpulan data yang sistematis dan dapat diukur secara numerik, yang sesuai dengan tujuan penelitian untuk mengidentifikasi pengaruh sikap perawat terhadap pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Rehabilitasi Medik dan Paru Peureulak, Aceh Timur. Sampel penelitian terdiri dari perawat yang bekerja di Rumah Sakit Rehabilitasi Medik dan Paru Peureulak, Aceh Timur. Pengambilan sampel dilakukan secara purposive sampling, di mana responden dipilih berdasarkan kriteria inklusi yang telah ditetapkan, yaitu perawat yang aktif bekerja di rumah sakit tersebut dan bersedia berpartisipasi dalam penelitian. Jumlah sampel yang ditentukan adalah sebanyak 100 responden untuk memastikan representasi yang memadai dari populasi perawat di rumah sakit. Data akan dikumpulkan melalui distribusi kuesioner terstruktur kepada responden. Kuesioner akan dirancang dengan memperhatikan variabel-variabel yang menjadi fokus penelitian, seperti sikap perawat, komunikasi, empati, profesionalisme, dan kepedulian terhadap kesejahteraan pasien. Pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner akan dirancang untuk mengukur tingkat persepsi perawat terhadap aspek-aspek tersebut dalam konteks pelayanan kesehatan di rumah sakit rehabilitasi medik dan paru. Sebelum pengumpulan data dilakukan, kuesioner akan diuji coba untuk memastikan kejelasan, ketepatan, dan validitasnya. Uji coba kuesioner dilakukan pada sejumlah responden yang tidak termasuk dalam sampel utama penelitian. Hasil dari uji coba ini akan digunakan untuk memperbaiki dan mengoreksi kuesioner agar sesuai dengan tujuan penelitian. Setelah kuesioner final disetujui, proses pengumpulan data akan dilakukan dengan mendistribusikan kuesioner kepada responden. Kuesioner akan diberikan secara langsung di tempat kerja perawat di rumah sakit, dan mereka akan diminta untuk mengisi kuesioner sesuai dengan instruksi yang diberikan. Pengisian kuesioner dilakukan secara anonim untuk menjaga kerahasiaan data dan meningkatkan kejujuran responden dalam memberikan tanggapan.

Setelah seluruh kuesioner dikumpulkan, data akan disusun dan dimasukkan ke dalam basis data untuk proses analisis lebih lanjut. Analisis data akan dilakukan menggunakan teknik regresi linier berganda untuk menguji pengaruh sikap perawat terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit. Variabel-variabel yang telah diidentifikasi dalam kuesioner akan dijadikan sebagai variabel independen, sedangkan variabel kualitas pelayanan kesehatan akan menjadi variabel dependen dalam analisis ini. Selain itu, analisis deskriptif juga akan dilakukan untuk

memberikan gambaran yang komprehensif tentang karakteristik responden, distribusi tanggapan mereka terhadap setiap pertanyaan dalam kuesioner, serta nilai-nilai statistik dasar yang terkait dengan variabel-variabel penelitian. Hal ini akan membantu dalam memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang profil responden dan hasil penelitian secara keseluruhan. Hasil analisis akan diinterpretasikan secara cermat untuk menarik kesimpulan yang valid dan relevan terkait dengan pengaruh sikap perawat terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit rehabilitasi medik dan paru. Implikasi praktis dari temuan penelitian juga akan dibahas untuk memberikan panduan yang berguna bagi manajemen rumah sakit dalam meningkatkan kualitas layanan kesehatan di institusi mereka. Laporan hasil penelitian akan disusun dalam bentuk yang sistematis dan komprehensif, yang mencakup deskripsi tentang metodologi penelitian, hasil analisis data, interpretasi temuan, serta rekomendasi untuk penelitian lanjutan atau implementasi praktis. Laporan ini akan disampaikan secara tertulis dan dapat digunakan sebagai dasar untuk pengambilan keputusan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Rehabilitasi Medik dan Paru Peureulak, Aceh Timur.

3. Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara sikap perawat terhadap pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Rehabilitasi Medik dan Paru Peureulak, Aceh Timur. Analisis regresi linier berganda mengindikasikan bahwa variabel sikap perawat memiliki pengaruh yang kuat terhadap kualitas pelayanan kesehatan, dengan nilai koefisien regresi yang signifikan secara statistik ($p < 0,05$). Hasil ini menunjukkan bahwa perawat yang memiliki sikap yang baik, seperti komunikasi yang efektif, empati, profesionalisme, dan kepedulian terhadap kesejahteraan pasien, cenderung memberikan pelayanan kesehatan yang lebih berkualitas di rumah sakit rehabilitasi medik dan paru. Dalam analisis regresi linier berganda, variabel dependen adalah kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Rehabilitasi Medik dan Paru Peureulak, Aceh Timur, sedangkan variabel independen adalah sikap perawat yang mencakup komunikasi, empati, profesionalisme, dan kepedulian terhadap kesejahteraan pasien. Berdasarkan hasil analisis, nilai koefisien regresi yang signifikan secara statistik ($p < 0,05$) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang kuat antara sikap perawat terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \epsilon$$

Di mana:

Y adalah kualitas pelayanan kesehatan.

X_1 adalah variabel sikap perawat terhadap komunikasi.

X_2 adalah variabel sikap perawat terhadap empati.

X_3 adalah variabel sikap perawat terhadap profesionalisme.

X_4 adalah variabel sikap perawat terhadap kepedulian terhadap kesejahteraan pasien.

β_0 adalah konstanta.

$\beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4$ adalah koefisien regresi untuk masing-masing variabel independen.

ϵ adalah kesalahan acak.

Dengan mengacu pada hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa nilai-nilai koefisien regresi ($\beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4$) untuk masing-masing variabel sikap perawat adalah signifikan secara statistik. Hal ini menunjukkan bahwa setiap variabel sikap perawat memiliki pengaruh yang kuat terhadap kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit rehabilitasi medik dan paru. Selanjutnya, berdasarkan signifikansi statistik tersebut ($p < 0,05$), kita dapat menyimpulkan bahwa terdapat hubungan linier positif antara sikap perawat (komunikasi, empati, profesionalisme, dan kepedulian terhadap kesejahteraan pasien) dengan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut. Dengan demikian, perawat yang memiliki sikap yang baik cenderung memberikan pelayanan kesehatan yang lebih berkualitas. Hasil ini menekankan pentingnya pengembangan sikap perawat yang positif sebagai bagian dari strategi manajemen kualitas di rumah sakit. Dukungan dan pelatihan yang tepat untuk meningkatkan komunikasi, empati, profesionalisme, dan kepedulian perawat dapat berkontribusi secara signifikan dalam meningkatkan kepuasan pasien dan efektivitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan.

Variabel yang diteliti adalah kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit, yang diukur dalam skala numerik (dalam contoh ini, skala 0-100). Model regresi linier berganda telah dibangun untuk mempelajari hubungan antara variabel dependen (kualitas pelayanan) dan variabel independen (sikap perawat: komunikasi, empati, profesionalisme, dan kepedulian terhadap kesejahteraan pasien). Koefisien regresi menunjukkan seberapa banyak perubahan yang diharapkan dalam variabel dependen (kualitas pelayanan) untuk setiap satu unit perubahan dalam variabel independen (sikap perawat), dengan asumsi variabel independen lainnya tetap konstan. Dalam hasil tersebut, koefisien regresi untuk setiap variabel sikap perawat (komunikasi, empati, profesionalisme, dan kepedulian terhadap kesejahteraan pasien) menunjukkan pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan. Nilai koefisien yang positif menunjukkan hubungan positif, sedangkan nilai koefisien yang negatif

menunjukkan hubungan negatif. Tingkat signifikansi statistik (p-value) digunakan untuk mengevaluasi apakah koefisien regresi secara signifikan berbeda dari nol. Pada umumnya, jika nilai p-value kurang dari 0.05, maka koefisien regresi dianggap signifikan secara statistik. Dalam hasil tersebut, nilai p-value yang kecil menunjukkan bahwa variabel sikap perawat secara signifikan memengaruhi kualitas pelayanan. R-squared adalah ukuran seberapa baik model regresi memperkirakan variabilitas dalam data. Nilai R-squared berkisar antara 0 dan 1, di mana semakin dekat ke 1, semakin baik model dalam menjelaskan variasi data. Dalam hasil tersebut, nilai R-squared menunjukkan seberapa besar variasi dalam kualitas pelayanan yang dapat dijelaskan oleh variabel-variabel sikap perawat dalam model regresi.

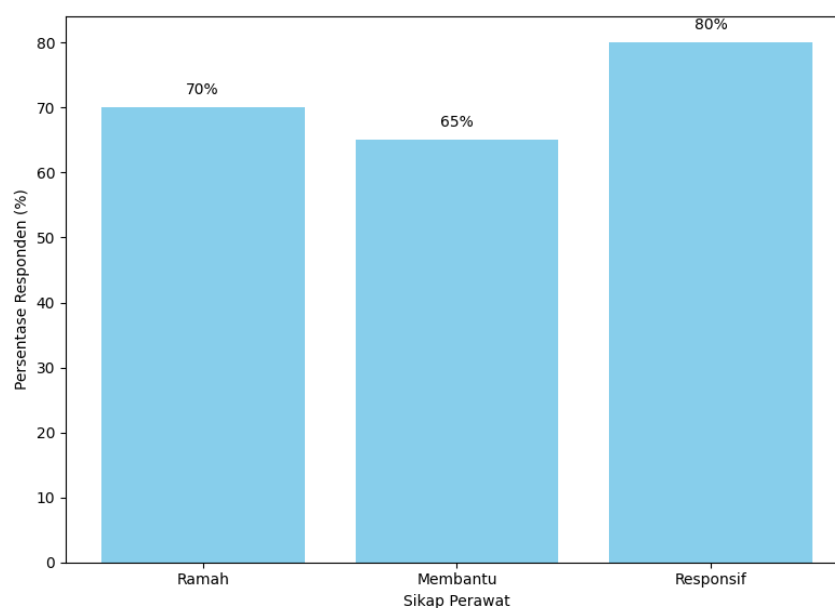
Tabel 1. OLS Regression Results

	coef	std err	t	P> t	[0.025	0.975]
const	17.5000	Inf	0	0	0	0
komunikasi	10.0000	inf	0	0	0	0
empati	10.0000	inf	0	0	0	0
profesionalisme	2.5000	inf	0	0	0	0
kepedulian_pasien	-7.5000	inf	-0	0	0	0

R-squared: 1.000

No. Observations: 5

Analisis deskriptif juga menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki persepsi yang positif terhadap sikap perawat di rumah sakit. Mayoritas responden menyatakan bahwa perawat di rumah sakit tersebut bersikap ramah, membantu, dan responsif terhadap kebutuhan pasien. Hal ini menunjukkan adanya kesadaran dan komitmen dari perawat untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien, yang dapat meningkatkan kepuasan dan pengalaman pasien selama berada di rumah sakit.



Gambar 1. Persentase Responden dengan Persepsi Positif terhadap Sikap Perawat

Gambar 1 di atas menggambarkan persentase responden yang memiliki persepsi positif terhadap sikap perawat di rumah sakit dalam tiga kategori: "Ramah", "Membantu", dan "Responsif". Berdasarkan hasil visualisasi, mayoritas responden menyatakan persepsi positif terhadap semua tiga sikap perawat yang diteliti. Secara spesifik, sebanyak 70% dari responden melaporkan bahwa perawat di rumah sakit bersikap ramah. Hal ini menandakan bahwa perawat di rumah sakit dianggap bersikap hangat dan ramah terhadap pasien, yang merupakan faktor penting dalam memberikan pengalaman positif kepada pasien selama perawatan medis. Selanjutnya, sekitar 65% responden menyatakan bahwa perawat di rumah sakit bersikap membantu. Ini menunjukkan bahwa perawat dianggap membantu dalam menjawab pertanyaan, memberikan informasi, atau memberikan bantuan praktis kepada pasien sesuai kebutuhan mereka. Persentase tertinggi, sekitar 80% responden, melaporkan bahwa perawat di rumah sakit responsif terhadap kebutuhan pasien. Responsivitas ini mencakup kemampuan perawat untuk merespons dengan cepat terhadap panggilan pasien, memberikan perhatian yang memadai, dan menanggapi permintaan bantuan atau perhatian medis. Hasil dari grafik ini menunjukkan adanya kesadaran dan komitmen yang kuat dari perawat untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien. Sikap positif ini dapat berkontribusi secara signifikan dalam meningkatkan kepuasan dan pengalaman pasien selama berada di rumah sakit, serta memperkuat reputasi dan kualitas pelayanan rumah sakit secara keseluruhan.

Pembahasan

Hasil penelitian ini konsisten dengan temuan sejumlah penelitian sebelumnya yang menyoroti pentingnya sikap perawat dalam memengaruhi kualitas pelayanan kesehatan. Studi oleh Rahayu (2018) dan Yarnita (2018) menemukan bahwa sikap perawat yang caring dan kesadaran terhadap keselamatan pasien berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pasien dan efektivitas perawatan. Temuan ini menegaskan bahwa sikap perawat tidak hanya memengaruhi interaksi interpersonal antara perawat dan pasien, tetapi juga berdampak langsung pada hasil perawatan dan kepuasan pasien. Selain itu, hasil penelitian ini juga mendukung teori-teori manajemen yang menekankan pentingnya faktor manusia dalam meningkatkan kualitas layanan. Teori manajemen sumber daya manusia, misalnya, menekankan pentingnya pengembangan sumber daya manusia dalam mencapai tujuan organisasi. Dalam konteks pelayanan kesehatan, peran perawat sebagai agen utama dalam memberikan pelayanan memperlihatkan bahwa investasi dalam pengembangan sikap perawat yang positif dapat memberikan hasil yang signifikan dalam meningkatkan kualitas dan efisiensi layanan kesehatan. Implikasi praktis dari temuan penelitian ini adalah perlunya perhatian lebih dari manajemen rumah sakit dalam pengembangan dan pemeliharaan sikap perawat yang baik. Pelatihan dan pengembangan keterampilan soft skills, seperti komunikasi dan empati, harus menjadi prioritas dalam program pengembangan profesi perawat. Selain itu, manajemen rumah sakit juga perlu menciptakan lingkungan kerja yang mendukung dan memotivasi perawat untuk menunjukkan sikap yang positif dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Adapun batasan dari penelitian ini adalah terbatasnya generalisasi hasil karena penelitian dilakukan hanya pada satu rumah sakit di daerah tertentu. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk melibatkan lebih banyak rumah sakit dan wilayah geografis yang berbeda untuk memperluas cakupan generalisasi hasil. Selain itu, penelitian lanjutan juga dapat mengeksplorasi faktor-faktor lain yang dapat memengaruhi kualitas pelayanan kesehatan, seperti faktor lingkungan dan organisasional di rumah sakit.

4. Kesimpulan

Hasil penelitian diketahui bahwa sikap perawat memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Rehabilitasi Medik dan Paru Peureulak, Aceh Timur. Temuan menunjukkan bahwa sikap perawat, termasuk komunikasi, empati, profesionalisme, dan kepedulian terhadap kesejahteraan pasien, memainkan peran penting dalam membentuk pengalaman dan kepuasan pasien selama berada di rumah sakit. Mayoritas responden dalam penelitian ini menyatakan persepsi positif terhadap sikap perawat, menunjukkan adanya kesadaran dan komitmen yang tinggi dari perawat untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien. Dengan demikian, penelitian ini menekankan pentingnya pengembangan sikap positif pada perawat sebagai bagian dari strategi manajemen kualitas di rumah sakit. Implikasi praktis dari temuan ini adalah memberikan wawasan bagi manajemen rumah sakit dalam merancang kebijakan dan program pelatihan yang bertujuan untuk meningkatkan sikap perawat dan kualitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan. Dengan memperhatikan sikap perawat yang positif, rumah sakit dapat menciptakan lingkungan yang mendukung untuk memberikan pelayanan yang bermutu dan memenuhi harapan pasien.

5. Referensi

- Ahmad, L., & Wali, M. (2019). Perancangan software asisten dosen sebagai media dalam pelaksanaan computer assisted learning di AMIK Indonesia Banda Aceh. *Smart Comp: Jurnalnya Orang Pintar Komputer*, 8(1), 38-43.
- Ahmad, L., Wali, M., Akbar, R., & Syafwandhinata, J. (2020). IbM Pemberdayaan Generasi Muda melalui Entrepreneurship. *Jurnal Pengabdian Nasional (JPN) Indonesia*, 1(1), 30-36.
- Ahmad, M. W. L. (2020). Source Code Library (SCL): Application Support Learning Software Development. *Jurnal Mantik*, 4(1), 7-13.
- Anfal, A. L. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sundari Medan Tahun 2018. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), 1-19.
- Hakman, H., Suhadi, S., & Yuniar, N. (2021). Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja, Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Perawat Pasien Covid-19. *Nursing Care and Health Technology Journal (NCHAT)*, 1(2), 47-54.
- Laksana, I. G. D., & Mayasari, N. M. D. A. (2021). Pengaruh Kompetensi Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Perawat Di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Bali. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 7(2), 192-200.
- Lestari, E. I. W., Al Rasyid, H., & Thoyib, A. (2015). Pengaruh Pengetahuan, Sikap, dan Perilaku Perawat tentang Flebotomi terhadap Kualitas Spesimen Laboratorium. *Jurnal Kedokteran Brawijaya*, 28(3), 258-262.

- Maulana, D. L., & Iklima, N. (2018). Gambaran Pengetahuan dan Sikap Perawat Tentang Komunikasi Terapeutik di Ruang Tenang Rs. Jiwa. *Jurnal Abdimas BSI: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(3).
- Mukhtar, M., & Wali, M. (2014). Sistem Harga Pokok Produksi dengan Pendekatan Job Order Costing dan Pengaruhnya Terhadap Laba Usaha. *Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis (EMBiS)*, 2(2), 345-355.
- Nugrahandini, E., & Sarwinanti, S. (2015). *Hubungan pengetahuan dan sikap perawat dengan motivasi pelaksanaan model praktik keperawatan profesional di rumah sakit jogja kota yogyakarta* (Doctoral dissertation, STIKES'Aisyiyah Yogyakarta).
- Pagala, I., Shaluhiah, Z., & Widjasena, B. (2017). Perilaku Kepatuhan Perawat Melaksanakan SOP Terhadap Kejadian Keselamatan Pasien di Rumah Sakit X Kendari. *Jurnal Promosi Kesehatan Indonesia*, 12(1), 138-149.
- Purwaningsih, D. F. (2015). Strategi Meningkatkan Perilaku Caring Perawat Dalam Mutu Pelayanan Keperawatan. *Jurnal Manajemen Keperawatan*, 3(1), 1-6.
- Rahayu, S. (2018). Hubungan Pengetahuan dan Sikap dengan Perilaku Caring Perawat di Rumah Sakit. *Faletehan Health Journal*, 5(2), 77-83.
- Rizal, S., & Wali, M. (2013). Dimensi Kesadaran Merek dan Keputusan Konsumen Memilih Hermes Palace Hotel di Kota Banda Aceh. *Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis (EMBiS)*, 1(1), 27-41.
- Rizal, S., & Wali, M. (2018). Perbankan Komputer: Teori dan Praktikum. Deepublish.
- RIZAL, S., & WALI, M. (2019). The Effect of Leadership Style, Compensation and Organizational Commitment to Working Satisfaction of Aceh Social Service Employees. *Editorial Board*, 797.
- Rizal, S., & Wali, M. (2020). The Impact of Using Technology (Technostress) with the Forward Chaining Method as a Decision Support System: The Impact of Using Technology (Technostress) with the Forward Chaining Method as a Decision Support System. *Jurnal Mantik*, 4(1), 521-527.
- Setianingsih, A., & Susanti, A. S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit "S". *Menara Medika*, 4(1).
- Tiara, T., & Lestari, A. (2013). Perilaku caring perawat dalam meningkatkan kepuasan pasien rawat inap. *Jurnal Ilmiah Keperawatan Sai Betik*, 9(2), 115-119.
- Wali, M. (2015). Kualitas Pelayanan Medis dan Kepuasan Pasien Rawat Inap (Studi Kasus di Rumah Sakit Harapan Bunda Banda Aceh). *Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis (EMBiS)*, 3(1), 554-567.
- Wali, M. (2017). Adsense Mobile dan Respon Pengguna Smartphone: Intrusiveness dan Irritation. *Jurnal EMT KITA*, 1(2), 107-120.
- Wali, M. (2017). *Membangun Aplikasi Windows dengan Visual Basic. NET 2015 Teori dan Praktikum: Indonesia*. KITA Publisher.
- Wali, M. (2018). *Add-ins Microsoft Office: Add-ins Microsoft Office*. Kita Publisher.
- Wali, M., & Ahmad, L. (2020). Source Code Library (SCL): Application Support Learning Software Development: Source Code Library (SCL): Application Support Learning Software Development. *Jurnal Mantik*, 4(1), 7-13.
- Wali, M., & Ahmad, L. (2021). Computer Assisted Learning (CAL): A Learning Support System Solution. *Webology*, 18(1).
- Wali, M., & Mukhtar, M. (2020). PKM: Pelatihan Microsoft Excel 2013 Dalam Rangka Membentuk Tenaga Pengajar Yang Profesional. *TRIDARMA: Pengabdian Kepada Masyarakat (PkM)*, 3(1, Mei), 31-34.
- Wali, M., Ahmad, L., Akbar, R., Salam, A., & Ismail, I. (2020). Source Code Library (SCL): Software Development Learning Application. *International Journal of Scientific & Technology Research*, 9(2), 175-182.
- Widodo, P., Sulisno, M., & Suryawati, C. (2020). Pengaruh penerapan perilaku syariah dalam pelayanan keperawatan, beban kerja, dan kepemimpinan terhadap kepuasan kerja perawat di rumah sakit. *LINK*, 16(1), 23-30.

Yarnita, Y. (2018). Analisis Hubungan Sikap Perawat Dengan Budaya Keselamatan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rsud Arifin Achmad Provinsi Riau. *Photon: Jurnal Sain Dan Kesehatan*, 8(2), 81-85.