

PENGARUH PELATIHAN PENDIDIKAN KESEHATAN TERHADAP KOMPETENSI PERAWAT DAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG PERAWATAN RUMAH SAKIT SYARIF HIDAYATULLAH

Eni Efanti

Program Studi Magister Administrasi Manajemen Rumah Sakit Universitas Esa Unggul
Jalan Arjuna Utara No.9 Kebon Jeruk Jakarta 11510

eni.efanti@gmail.com

Abstract

This research aims to analyze the effect of health training on improvement of nurses competency and patient satisfaction. The subjects are nurses and patients in the treatment room of Syarif Hidayatullah Hospital on November - Desember 2017. The sampling technique is total sample of inpatient nurses and the patients with slovin method. The Variables are nurses competency as independent variable and patient satisfaction as dependent variable to nurse experimental treatment of health training. Assessment instruments are pre and post test methods consist of 27 knowledge questions and 12 questions were observed during the training simulation for the attitude and skill measurements. There are 22 Likert scale questionnaires for patient assessment. The analysis uses Test Dependent t, Regression Test and mancova. The research result shows that: (1) Health Trainings have positive and significant effect to nurses competency, (2) nurses competency has no effect to patient satisfaction, (3) Health training does not affect patient satisfaction, (4) Nurse's age and education does not affect, while gender and training does affect the nurses competency

Keywords: *training of health education, nurse competency and patient satisfaction*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh pendidikan kesehatan terhadap peningkatan kompetensi perawat dan kepuasan pasien. Subjek penelitian ini adalah perawat dan pasien di ruang perawatan Rumah Sakit Syarif Hidayatullah dimulai bulan November - Desember 2017. Tehnik pengambilan sampel perawat adalah total sampling dan pengambilan sample pasien dengan metode slovin. Variabel pada penelitian ini adalah kompetensi perawat sebagai variabel bebas dan kepuasan pasien sebagai variabel terikat dimana perawat mendapat perlakuan eksperimen pelatihan pendidikan kesehatan. Instrumen penilaian kompetensi perawat dengan metode pre dan post test yang terdiri dari 27 instrumen pertanyaan untuk *knowledge*, dan 12 pernyataan kompetensi dimensi *attitude* dan *skill* (melalui observasi saat simulasi pelatihan). Instrumen penilaian pasien ada 22 kuesioner dengan skala likert. Analisa menggunakan Uji t Dependent, Uji Regresi dan mancova. Hasil penelitian menunjukkan bahwa : (1) Pelatihan pendidikan kesehatan berpengaruh significant positif terhadap kompetensi perawat, (2) Kompetensi perawat *knowledge* dan *skill* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien, sementara *attitude* perawat berpengaruh terhadap kepuasan pasien (3) Pelatihan pendidikan kesehatan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien, (4) Karakteristik perawat umur, lama bekerja, pendidikan tidak berpengaruh terhadap kompetensi perawat, sedangkan jenis kelamin dan pelatihan berpengaruh terhadap kompetensi perawat.

Kata kunci : pelatihan pendidikan kesehatan, kompetensi perawat, dan kepuasan pasien

Pendahuluan

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang padat modal dan sumber daya manusia, dituntut mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara bermutu, kualitas dan menjamin keamanan dan keselamatan saat memberikan pelayanan kesehatan dengan kunci utama kesuksesan rumah sakit pada pemanfaatan sumber daya khususnya SDM secara efektif dan efisien, dan kepuasan pemakai jasa rumah sakit tersebut (pasien dan keluarga).

Kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang dirasakannya (Pohan, 2007). Pelayanan keperawatan sebagai salah satu bentuk pelayanan profesional, merupakan bagian integral yang tidak dapat dipisahkan dari upaya pelayanan kesehatan mempunyai peranan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit (Asmadi, 2008), salah satunya dapat dilakukan dengan mempersiapkan tenaga perawat yang memiliki kemampuan yang tinggi yang terdiri dari kemampuan intelektual, teknikal dan interpersonal (Robbins, 2008). Salah satu aspek dari 7 (tujuh) dimensi pelayanan keperawatan yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien adalah pemberian informasi yang jelas, komunikasi efektif dan pendidikan kesehatan yang diperlukan oleh pasien (Potter & Perry, 1997). Pendidikan kesehatan sangat penting dilakukan oleh seorang perawat. Pendidikan kesehatan merupakan proses yang direncanakan dengan sadar, agar individu bisa belajar serta meningkatkan pengetahuan serta ketrampilan demi kesehatannya (Nursalam

& Efendi, F, 2008). Dampak yang dapat terjadi ketika perawat tidak memberikan pendidikan kesehatan yang baik dapat menyebabkan lamanya hari rawat dan meningkatnya angka kekambuhan pasien setelah berada di rumah (Nursalam & Efendi, 2008).

Rumah Sakit Syarif Hidayatullah adalah salah satu rumah sakit swasta tipe C di Tangerang Selatan yang memiliki kapasitas tempat tidur aktif adalah 57 tempat tidur. Jumlah tenaga perawat di ruang perawatan rawat inap ada 25 orang termasuk kepala ruangan yang tersebar dalam 2 ruangan yaitu ruangan perawatan lantai 2 dan 3. Data BOR Tahun 2017 setiap bulan cenderung mengalami penurunan. Prosentase penurunan hampir 25% selama 1 tahun terakhir. Sementara data kepuasan pasien di rawat inap untuk kategori puas dan sangat puas memiliki prosentase 60%-85%. Sekitar 15% menyatakan cukup atau tidak puas. Salah satu masalah yang menjadi dasar tidak puas pasien adalah masalah komunikasi perawat dan dokter (70%), sikap perawat dan perilaku perawat (30%). Fenomena yang terjadi pada RS Syarif Hidayatullah, didapat masih adanya keluhan pasien tentang kurangnya pemberian informasi kepada pasien dan keluarga, ketidakpuasan masalah komunikasi oleh pemberi layanan dan miskomunikasi antara pasien dan perawat dalam memberikan layanan.

Penelitian Suratun, Santa Manurung, Mamah Sumartini (2011) bahwa bahwa pendidikan kesehatan (dalam hal ini discharge planning) mempunyai hubungan yang bermakna dengan kepuasan pasien. Vivi Yosafianti, Dera Alfiyanti (2011) dalam penelitiannya menyebutkan ada hubungan yang significant terhadap pasien yang mendapatkan pendidikan kesehatan

terhadap kepuasan pasien. Rumah Sakit Syarif Hidayatullah bermaksud mengembangkan program pendidikan kesehatan di ruang perawatan dalam rangka meningkatkan kepuasan pasien. Kepuasan pasien terhadap pemberian pendidikan kesehatan yang adekuat dan tepat diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pasien sehingga secara tidak langsung dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan meningkatkan BOR dirawat inap. Dari uraian diatas peneliti ingin meneliti data empiris tentang:

1. Apakah ada pengaruh pelatihan pendidikan kesehatan dengan peningkatan kompetensi perawat sebelum dan setelah mendapat pelatihan pendidikan kesehatan di ruang perawatan Rumah Sakit Syarif Hidayatullah
2. Apakah ada hubungan peningkatan kompetensi perawat terhadap kepuasan pasien sebelum dan setelah pelatihan pendidikan kesehatan di ruang perawatan Rumah Sakit Syarif Hidayatullah
3. Apakah ada pengaruh significant pelatihan pendidikan kesehatan dengan kepuasan pasien sebelum dan sesudah pelatihan pendidikan kesehatan di ruang perawatan Rumah Sakit Syarif Hidayatullah
4. Apakah ada pengaruh antara karakteristik perawat (umur, masa kerja, pengalaman dan jenis kelamin) terhadap kompetensi di ruang perawatan Rumah Sakit Syarif Hidayatullah

Metode Penelitian

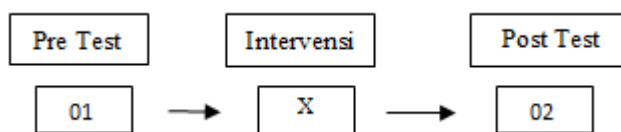
Penelitian ini menggunakan desain/rancangan *kausalitas dan komparasi*. Pengambilan data *one short study pre dan post dan quasy eksperimen*. Desain ini berupaya untuk mengungkapkan pengaruh sebab akibat kelompok perlakuan/eksperimen sebelum

dan setelah perawat diberikan pelatihan untuk melihat pengaruh terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Syarif Hidayatullah. Pada penelitian ini kelompok eksperimen adalah seluruh perawat rawat inap yang diberikan intervensi berupa pelatihan dan bimbingan edukasi. Kemudian perilaku perawat saat pemberian pendidikan kesehatan diobservasi sebelum dan sesudah simulasi pelatihan dengan menggunakan lembar observasi. Kepuasan pasien diukur sebagai efek dari pelatihan edukasi, dan pengukuran kepuasan pasien dilakukan menggunakan kuesioner sebelum dan sesudah intervensi.

Dalam penelitian ini terdiri dari dua variabel yaitu variabel kompetensi perawat sebagai variabel bebas (independent), kepuasan pasien sebagai variabel terikat (dependent). Jumlah sampel sebanyak 22 perawat, 64 pasien sebelum pelatihan dan 64 pasien setelah pelatihan. Metode analisis menggunakan uji t dependent, uji regresi dan uji mancova.

Bentuk desain penelitian dengan *pre - post test without control group* dapat dilihat pada skema berikut:

skema 1



- 01** Pemberian edukasi perawat kepada pasien dan kepuasan pasien diukur sebelum dilakukan pelatihan dan bimbingan pendidikan kesehatan
- x** Pemberian pelatihan dan bimbingan pendidikan kesehatan
- 02** Pemberian pendidikan pasien dan kepuasan diukur setelah dilakukan pelatihan dan bimbingan pendidikan kesehatan

Populasi dan Sampel

Subyeknya adalah perawat dan pasien di ruang perawatan di ruang perawatan lantai 2 dan lantai 3 Rumah Sakit Syarif Hidayatullah. Total sample 22 perawat. Untuk sampel pasien yang digunakan pada penelitian ini yang memenuhi kriteria inklusi sampel pasien (pasien berusia dewasa, kondisi sadar dan kooperatif, bisa membaca dan menulis dan bersedia menjadi responden), dengan **metode slovin** jumlah sampel pasien yang didapat 64 pasien sebelum dan 64 setelah pelatihan

Perlakuan Tehnis

Seluruh perawat dijelaskan tentang etika penelitian dan pada saat penelitian seluruh perawat bersedia untuk menjadi responden

a. Pelatihan di kelas

Pelaksanaan pelatihan di kelas pada perawat diberikan 2 gelombang (tidak dapat dilaksanakan dalam 1x pertemuan karena tetap harus ada perawat yang memberikan pelayanan kepada pasien) di ruangan yang dijadikan sebagai kelompok intervensi. Pelatihan diberikan dalam bentuk ceramah, diskusi dan simulasi yang kemudian dilakukan pengujian soal pre dan post test untuk knowledge

b. Simulasi Pelatihan

Simulasi pelatihan dilakukan pada perawat yang mendapat pelatihan pendidikan kesehatan. Simulasi adalah kegiatan yang dilakukan oleh perawat yang dilatih melakukan uji coba pelaksanaan kegiatan pendidikan kesehatan ke perawat lainnya yang berperan sebagai pasien. Setelah simulasi diberikan, diukur kembali attitude dan skillnya.

c. Pelaksanaan pendidikan kesehatan

Peneliti menjelaskan tentang cara pengisian kuesioner. Setelah memahami petunjuk pengisian, pasien diminta untuk mengisi kuesioner setelah pasien mendapatkan pendidikan kesehatan

Analisa Data

Hasil validitas dan realibilitas dari questioner kepuasan pasien sebagai berikut :

Tabel 1

Variabel	Pernyataan	Hasil	r tabel	Ket.
Kepuasan Pasien	(Ry1)	0,445	0,361	Valid
Dimensi	(Ry2)	0,958	0,361	Valid
Realibility/Kehandalan	(Ry3)	0,934	0,361	Valid
	(Ry4)	0,858	0,361	Valid
	(Ry5)	0,964	0,361	Valid
	(Ry6)	0,877	0,361	Valid

Tabel 2

Variabel	Pernyataan	hasil	r tabel	Ket.
Kepuasan Pasien	(Ae1)	0,913	0,361	Valid
Dimensi	(Ae2)	0,935	0,361	Valid
Assurance (Kepastian)	(Ae3)	0,565	0,361	Valid
	(Ae 4)	0,961	0,361	Valid

Tabel 3

Variabel	Pernyataan	Hasil	r tabel	Ket.
Kepuasan Pasien	(Re1)	0,517	0,361	Valid
Dimensi	(Re2)	0,936	0,361	Valid
Responsivene ss/ Ketanggapan	(Re3)	0,902	0,361	Valid

Tabel 4

Variabel	Pernyataan	hasil	r tabel	Ket.
Kepuasan Pasien	(Ts1)	0,926	0,361	Valid
Dimensi	(Ts2)	0,867	0,361	Valid
	(Ts3)	0,494	0,361	Valid

Tangibles (Bukti Fisik)	(Ts4)	0,915	0,361	Valid
-------------------------	-------	-------	-------	-------

Tabel 5

Variabel	Pernyataan	hasil	r tabel	Ket.
Kepuasan Pasien Dimensi Tangibles (Emphaty)	Ei1	0,930	0,361	Valid
	Ei2	0,940	0,361	Valid
	Ei3	0,924	0,361	Valid
	Ei4	0,484	0,361	Valid

Tabel 6

Variabel	Reliabilitas koefisien	Cronbach Alpha	Ket
Realibility	6 pernyataan	0,808	Reliabel
Responsiveness	3 pernyataan	0,827	Reliabel
Assurance	4 pernyataan	0,830	Reliabel
Tangible	4 Pernyataan	0,820	Reliabel
Emphaty	4 Pernyataan	0,827	Reliabel

Untuk menguji perbedaan kepuasan pasien antara kelompok eksperimen dengan kelompok kontrol menggunakan uji t test independent dengan $\alpha = 0,05$ dan tingkat kepercayaan 95%. Jika analisis didapatkan nilai $p < 0,05$ maka H_0 ditolak. Secara rinci analisis uji statistik variabel penelitian sebagai berikut :

1. Uji Beda Kompetensi Perawat (Pre Test dan Post test) : Uji t Dependent
2. Kepuasan Pasien sebelum dan setelah pelatihan : Uji t Dependent
3. Uji Regresi Kepuasan –Kompetens : Uji Multiple Regression
4. Karakteristik Perawat : Jenis kelamin, pengalaman bekerja, pendidikan, usia dan pelatihan : Mancova

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Berikut Hasil Penelitian dalam tabel 7 :

Tabel 7

Hipotesis	Pengaruh	Hasil Signifikan
H1	Pelatihan pendidikan kesehatan terhadap kompetensi perawat	$P = 0,001 < 0,05$
H2	Kompetensi perawat terhadap kepuasan pasien	Knowledge = $0,697 > 0,05$ skill = $0,474 > 0,05$ Attitude = $0,007 < 0,05$
H3	Pelatihan pendidikan kesehatan terhadap kepuasan pasien dimensi realibility, responsiveness, assurance, tangible dan empaty	Realibility = $0,766 > 0,05$ Responsiveness = $0,483 > 0,05$ Assurance = $0,468 > 0,05$ Tangible = $0,188 > 0,05$ Emphaty = $0,709 > 0,05$
	Karakteristik responden dengan kompetensi perawat	Umur = $0,503 > 0,05$ pendidikan = $0,825 > 0,05$ lama bekerja = $0,290 > 0,05$ Jenis kelamin = $0,021 < 0,05$

Hasil penelitian menunjukkan sebagai berikut :

1. Pelatihan pendidikan kesehatan terhadap kompetensi perawat
Pelatihan pendidikan kesehatan berpengaruh significant terhadap kompetensi perawat (*knowledge, skill dan attitude*), dengan nilai nilai $P < 0,05$. Pelatihan bermakna dalam meningkatkan kompetensi perawat, seperti yang diungkapkan oleh Hamalik (2006: 71) bahwa: Pelatihan memberi manfaat yang amat besar karena suatu pelatihan tidak saja memberi pengalaman baru dan memantapkan hasil belajar dan keterampilan para peserta, tetapi juga berfungsi mengembangkan kemampuan berfikir guna memecahkan masalah – masalah yang dihadapi dalam rangka memperlancar transfer belajar
2. Kompetensi perawat terhadap kepuasan pasien
Kompetensi perawat *knowledge* dan *skill* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien sebelum dan setelah pelatihan pendidikan kesehatan (nilai $P > 0,05$), sedangkan kompetensi dimensi *attitude* memberikan pengaruh terhadap kepuasan pasien (nilai $P < 0,05$)
Besarnya pengaruh *attitude* terhadap kepuasan pasien adalah positif dengan nilai 0,319. Berpengaruh positif yaitu bilamana *attitude* perawat semakin baik maka kepuasan pasien semakin meningkat. Pada penelitian ini *attitude* memegang peranan yang akan membantu meningkatkan kepuasan pasien bila dapat dikelola dan dikembangkan dengan baik. Sesuai teori Benyamin Bloom (1908) adalah mengembangkan atau meningkatkan 3 domain perilaku yaitu (*knowledge*), Sikap (*attitude*), *skill (ketrampilan)*. Perawat dalam penelitian ini memiliki *Attitude/Sikap* mau dan memperhatikan

stimulus yang diberikan pasien, memberikan jawaban apabila ditanya, mengerjakan, dan menyelesaikan tugas yang diberikan, mengajak pasien untuk mengerjakan atau mendiskusikan suatu masalah dan bertanggung jawab atas segala sesuatu yang telah dipilihnya dengan segala resiko.

Knowledge dan *skill* tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien dengan nilai Beta *knowledge* -0,038 dan *skill* -0,088, artinya semakin meningkat *knowledge* dan *skill* perawat di rawat inap Rumah Sakit dalam memberikan pendidikan kesehatan kepada pasien maka tingkat kepuasan pasien menurun, hal ini dapat disebabkan karena cara pemberian materi pendidikan kesehatan yang kurang tepat atau pemberian materi yang dilakukan perawat terkesan menggurui pasien dan belum terjalinnya trust pasien keperawat. Sehingga berikutnya perlu dilakukan upaya melatih kembali cara pendekatan yang tepat kepada pasien atau keluarga pasien saat pemberian materi pendidikan kesehatan, pendalaman kembali tentang pembelajaran orang dewasa, melatih kepekaan perawat dalam meningkatkan kepercayaan pasien terhadap pelayanan keperawatan.

Tabel 8

Variabel	R	R Square	Adjusted R Square
Kompetensi terhadap Kepuasan	0,273	0,075	0,05

Didapatkan hasil nilai $R = 0,273$ dan koefisien determinasi (R-square) sebesar 0,075. Hal ini menunjukkan pengertian bahwa kepuasan pasien (Y) dipengaruhi sebesar 7,5% oleh variabel kompetensi perawat, sedang sisanya

disebabkan oleh factor-faktor lain. Menurut Kasmir dalam Pasolong (2011) mengatakan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditentukan. Dan juga dipengaruhi oleh lima factor yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, emphaty dan wujud fisik(Whitwell, Lukas dan Doyle : 2003)

3. Kepuasan Pasien Sebelum dan Setelah Perawat Mendapat Pelatihan Pendidikan kesehatan
 Pemberian pelatihan pendidikan kesehatan tidak memberikan pengaruh kepada kepuasan pasien sebelum dan setelah pelatihan pendidikan kesehatan baik dari dimensi *realibility, responsiveness, assurance, tangible* dan *emphaty*

Tabel 9

No	Dimensi Kepuasan		Mean	SD	Sig.(2-tailed)
1	<i>Realibility/</i> Keandalan	Pre Post	3,42 3,39	0,586 0,553	0,766
2	<i>Responsiveness/</i> Ketanggapan	Pre Post	3,38 3,44	0,549 0,497	0,483
3	<i>Assurance/</i> Jaminan	Pre Post	3,39 3,46	0,553 0,499	0,468
4	<i>Tangible/</i> Bukti Langsung	Pre Post	3,39 3,53	0,581 0,542	0,188
5	<i>Emphaty</i>	Pre Post	3,52 3,55	0,563 0,498	0,709

Kepuasan pasien sebelum dan sesudah pelatihan pendidikan kesehatan nilai sig = > 0,05 yang berarti tidak terdapat beda significant antara kepuasan pasien sebelum dan setelah pelatihan. Kepuasan pasien selama penelitian rata-rata nilai 3,39 – 3,55 yang berarti sangat puas dan puas.

4. Karakteristik perawat dengan kompetensi setelah diberikan pelatihan pendidikan kesehatan

Dapat disimpulkan pengaruh karakteristik responden perawat terhadap kompetensi (knowledge, skill dan attitude) setelah pelatihan dengan uji mancova, hasil sebagai berikut :

a. Karakteristik responden umur (sig = 0,503 > 0,05), pendidikan (sig = 0,825 > 0,05) , lama bekerja (sig.= 0,290 > 0,05) tidak memberikan pengaruh kepada kompetensi perawat.

b. Jenis kelamin dengan kompetensi (sig. 0,021 < 0,05) dengan yang memberikan pengaruh adalah knowledge (sig. = 0,017 <0,05), skill dan attitude tidak berpengaruh terhadap peningkatan kompetensi setelah diberikan pelatihan (sig. > 0,05)

Penelitian ini memiliki keterbatasan diantaranya

1. Pasien mendapatkan materi pendidikan kesehatan dari perawat bervariasi dan tidak homogen, karena responden pasien di ruang perawatan mencakup seluruh diagnose, sehingga perawat melakukan banyak modifikasi terhadap materi kebutuhan pasien
2. Pasien mengisi questioner kepuasan terhadap pemberian pendidikan kesehatan oleh perawat ada jeda waktu, karena menyesuaikan kondisi lapangan sehingga sangat memungkinkan

penilaian pasien komprehensif terhadap seluruh pelayanan dan tidak focus khusus pemberian pendidikan kesehatan.

3. Perawat yang mengetahui akan diteliti berusaha meningkatkan kualitas seluruh pelayanan diluar pemberian materi pendidikan kesehatan.
4. Jumlah responden yang terbatas karena kunjungan pasien yang lagi menurun dan waktu penelitian yang terbatas.

Dari penelitian ini didapatkan temuan mengenai attitude perawat yang berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Attitude perawat yang semakin baik akan dapat makin meningkatkan kepuasan pasien secara significant dan knowledge skill perawat tidak memberikan mempengaruhi pada kepuasan pasien. Begitupun sebaliknya, bila attitude perawat tidak baik maka kepuasan pasien akan menurun walau knowledge dan skill perawat meningkat dalam penelitian ini tidak berpengaruh. Dengan attitude yang baik maka terbina trust pasien kepada rumah sakit, pasien dan keluarga akan lebih terbuka dalam menerima segala informasi tentang penyakitnya. Faktor cara pemberian pendidikan kesehatan yang harus sepenuhnya memperhatikan kondisi pasien keluarga juga harus terus dilatih dan ditingkatkan. Pendekatan *heart service* agaknya menjadi salah satu factor terbinanya trust pasien kepada perawat. *Knowledge* dan *skill* merupakan standar profesi yang harus dimiliki perawat sehingga merupakan sebuah keharusan bahwa *knowledge* dan *skill* perawat sesuai dengan standar profesinya. Temuan *attitude* ini diharapkan dapat memberikan masukan ke rumah sakit dalam membuat program pengembangan *attitude* perawat sesuai standar profesi yang dituangkan dalam panduan dan standar operasional prosedur untuk perawat dalam memberikan

pelayanan keperawatan dan pendidikan kesehatan

Kesimpulan

Dapat disimpulkan hasil penelitian sebagai berikut :

Pelatihan pendidikan kesehatan berpengaruh signifikan positif terhadap kompetensi perawat, hal ini berarti perawat yang diberi pelatihan akan makin meningkatkan kompetensi perawat dalam dimensi *knowledge*, *attitude* dan *skill* pemberian pendidikan kesehatan ke pasien. Kompetensi perawat dimensi *knowledge* dan *attitude* dalam pemberian pendidikan kesehatan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Namun Kompetensi *Attitude* berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Pelatihan pendidikan kesehatan tidak memberikan pengaruh terhadap kepuasan pasien, dalam hal ini pasien sebelum dan setelah pelatihan pendidikan kesehatan tetap merasa puas. Sehingga pelatihan pendidikan kesehatan tidak berpengaruh positif. Karakteristik responden umur, pendidikan, lama bekerja tidak memberikan pengaruh kepada kompetensi perawat. Jenis kelamin memberikan pengaruh kepada kompetensi. Implikasi teoritiknya adalah pelatihan pendidikan kesehatan berpengaruh signifikan positif terhadap kompetensi perawat. Artinya dalam pemberian pelatihan yang tepat akan dapat mengakibatkan peningkatan kompetensi perawat. Implikasinya peningkatan kompetensi perawat dapat ditingkatkan dengan pemberian pelatihan yaitu pelatihan pendidikan kesehatan. Kompetensi perawat dimensi *knowledge* dan *skill* dalam pemberian pendidikan kesehatan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Namun Kompetensi *Attitude* berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Artinya ketika perbaikan *attitude* ditingkatkan maka akan mengakibatkan peningkatan kepuasan pasien.

Implikasinya adalah pengembangan perbaikan *attitude* harus selalu diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan pasien. Implikasi manajerialnya adalah pelatihan pendidikan kesehatan merupakan kegiatan pelayanan keperawatan yang dapat meningkatkan kompetensi perawat. Walau tidak memberikan pengaruh langsung terhadap kepuasan pasien namun kompetensi perawat merupakan bagian yang harus terus dikembangkan. Seperti temuan dalam penelitian ini adalah *attitude*. Sehingga setiap perawat perlu dibekali dengan kemampuan peningkatan sebagai health educator terutama sekali pada dimensi *attitude* karena memberikan pengaruh kepuasan pasien. Penataan kurikulum tentang pendidikan kesehatan yang berorientasikan pasien perlu dilakukan, sehingga kemampuan dalam hal *attitude* saat memberikan pendidikan kesehatan menjadi salah satu kompetensi yang harus dimiliki oleh perawat.

Dari hasil analisis dan kesimpulan, peneliti mengajukan beberapa masukan atau saran:

1. Rumah sakit secara berkelanjutan membuat program pelatihan yang sinergi dan berkesinambungan dalam meningkatkan kompetensi perawat dalam segala hal terutama pengembangan *attitude* perawat.
2. Mengembangkan desain standar *attitude* perawat yang dituangkan dalam standar prosedur operasional meliputi standar bersikap kepada pasien, standar berkomunikasi setiap akan melakukan tindakan kepada pasien dan standar berinteraksi kepada pasien dan keluarga.
3. Manajemen rumah sakit dapat menjadi role model dalam mengembangkan *attitude* perawat sehingga pelaksanaan standar *attitude* akan lebih mudah diterapkan
4. Melakukan supervisi yang rutin, terprogram dan terjadwal terhadap

pelaksanaan pelayanan keperawatan yang diberikan perawat pada pasien, terutama terkait program peningkatan *attitude* perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Supervisi dilakukan secara berjenjang dari manajer keperawatan ke kepala ruangan, kemudian ke ketua tim dan ke pelaksana.

5. Mengoptimalkan peran supervisi yang dilakukan oleh supervisor dan kepala ruang terhadap *attitude* perawat dalam pemberian pendidikan kesehatan dan pelayanan keperawatan lainnya

Daftar Pustaka

- Arikunto, S. 2006. *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, A. 1996. *Menjaga mutu pelayanan kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- _____. 1983. *Pengantar pendidikan kesehatan*. Jakarta: Penerbit Sastra Hudaya.
- Carpenito, L.J. 1995. *Nursing care plans & documentation. Nursing diagnoses and collaborative problems (Rencana asuhan & dokumentasi keperawatan)*. 2/E. Philadelphia: Lippincott-Raven Publishers.
- Davis, S.L. & Greenly, M.A. 1994. In integrating patient satisfaction with a quality improvement program. *Jurnal JONA* Volume 24. Desember 1994.
- DPP PPNI. 1999. *Standar Praktek Keperawatan Perawat Profesional*, Jakarta, EGC.
- Gibson, J.L., Ivancevich, J.M., Donnelly, J.H. 1987. *Organisasi dan*

- Manajemen perilaku, Struktur, Proses.* Jakarta: Erlangga.
- Hastono, SP. 2006. *Basic Data Analysis for Health Research.* Fakultas Kesehatan Masyarakat UI. Jakarta.
- Jacobalis, S. 1990. *Menjaga mutu pelayanan rumah sakit suatu pengantar.* Jakarta: Citra Windu Satria.
- Loundon, D.L. & Britta, D. 1998. *Consumer behavior.* (3rd ed). New York: MC Graw Hill.
- Machfoedz, I., Eko, S., Sutrisno, Sabar, S. 2005. *Pendidikan kesehatan bagian dari promosi kesehatan.* Edisi I. Yogyakarta: Penerbit Fitramaya.
- Murti, B. 2008. *Desain Dan Ukuran sampel Untuk Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif di Bidang Kesehatan.* Yogyakarta : Gajah Mada University Press.
- Notoadmodjo, S. 2003. *Pengantar pendidikan kesehatan dan ilmu perilaku,* Yogyakarta: Andi Offset.
- Notoadmodjo, S. 2005. *Metodologi penelitian kesehatan.* Jakarta: Rineka Cipta.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., Berry, L.L. 1990. *Delivery quality service: balancing customer perception and expectation.* New York: The Press.
- Pohan, IS. 2006. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan.* Jakarta : EGC.
- Potter, A.P. & Perry, G.A. 1997. *Fundamentals of nursing: concepts, process, and practice.* (*Dasar-dasar keperawatan: konsep, proses, dan praktik*). St Louis: Mosby Year book.
- Sarwono. 1997. *Pendidikan Kesehatan.* Jakarta, Rineka Cipta.
- Hartini, S. 2008. *Pengaruh Peran Perawat Dalam Melaksanakan Pendidikan Kesehatan Melalui Penyuluhan Dan Pamflet Terhadap kepuasan keluarga Anak Diare Dalam Mempersiapkan pasien Pulang, Ditinjau Dari Tingkat Pendidikan Perawat di RSUD Sragen.* Tesis Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret Surakarta. Tidak dipublikasikan.
- Stanhope, M. & Jeanette L. 1989. *Community health nursing: process and practice for promotion health.* (*Perawatan kesehatan masyarakat suatu proses dan praktek untuk peningkatan kesehatan.* St Louis: The C.V. Mosby Company.
- Sugiono. 2009. *Metode Penelitian Pendidikan.* Cetakan 8. Bandung :Alfabeta.
- Sulih, U; Herawati; Sumiati; Yeti, R. 2002. *Pendidikan kesehatan dalam keperawatan.* Jakarta: EGC.
- Supranto, J. 2006. *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk menaikkan pangsa pasar.* Jakarta: Rineka Cipta.
- Suryawati, C., Dharminto, Zahroh, S. 2006. *Penyusunan indikator kepuasan pasien rawat inap rumah sakit di provinsi Jawa Tengah.* Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan, 09, 177-184

Arafah, Willy, 2004, *Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Image*, Media Riset Bisnis & Manajemen, Vol 4 No 1, April.

Sugiyono, E. Wibowo. 2001. *Statistika Penelitian*, Edisi I, Bandung : Alfabeta.

Tjiptono, Fandy & Chandra, Gregorius. 2004. *Service Quality and Satisfaction*, Andi Offset, Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. 2004. *Total Quality Service*. Andi Offset, Yogyakarta.