

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PADA PASIEN HEMODIALISA DI RIMAH SAKIT SANTA ELISABETH MEDAN TAHUN 2024

Rusmauli Lumban Gaol^a, Indra Hizkia P^b, Veronica G L Siregar^c

STIKes Santa Elisabeth Medan¹²³

Email: ¹rusmauli84@gmail.com, ²papa_genk@yahoo.co.id, ³veronicaasrg01@gmail.com

ABSTRACT

Background: Hemodialysis (HD) is a kidney replacement therapy that is carried out by flowing blood into an artificial kidney tube (dialyser) which aims to eliminate the remnants of protein metabolism and correct electrolyte balance disorders between the blood compartment and the dialysate compartment through a semipermeable membrane. Hemodialysis is done 2 or 3 times a week for 3-5 hours. The satisfaction of patients undergoing hemodialysis therapy can be created with good service by hospital staff. The achievement of satisfaction in patients undergoing hemodialysis therapy can be assessed based on 5 dimensions in service, namely Service Quality, namely: tangible or tangible, reliability or reliability, responsiveness or responsiveness, assurance or assurance and certainty as well as empathy or care. Objective: To find out an overview of the level of satisfaction in hemodialysis patients. Methods: This study uses a quantitative method where data collection is carried out by questionnaire, with 15 questions. The sampling technique in this study uses total sampling, which uses all existing respondents to be used as informants in data collection, namely 68 respondents. Result: The results of the study showed that the level of satisfaction in tangible hemodialysis patients is satisfied with 39 respondents (57.4%), reliability is satisfied with 40 respondents (58.8%), responsiveness is satisfied with 32 respondents (47.1%), assurance is satisfied with 40 respondents (58.8%), and empathy was satisfied with 50 respondents (73.5%). Conclusions: This shows the level of satisfaction in hemodialysis patients with satisfied results with the services provided. Suggestion: It is hoped that patients can achieve the level of satisfaction according to the desired expectations provided by nurses for services during hemodialysis.

Keyword: Level of Satisfaction 1; Hemodialysis 2.

ABSTRAK

Latar belakang: Hemodialisa (HD) merupakan terapi pengganti ginjal yang dilakukan dengan mengalirkan darah ke dalam suatu tabung ginjal buatan (dialiser) yang bertujuan untuk mengeliminasi sisa-sisa metabolisme protein dan koreksi gangguan keseimbangan elektrolit antara kompartemen darah dengan kompartemen dialisat melalui membran semipermeabel. Hemodialisa dilakukan 2 kali atau 3 kali dalam seminggu selama 3-5 jam. Kepuasan pasien yang menjalani terapi hemodialisa dapat tercipta dengan pelayanan yang baik oleh para petugas rumah sakit. Pencapaian kepuasan pada pasien yang menjalani terapi hemodialisa dapat dinilai berdasarkan 5 dimensi dalam pelayanan yaitu Service Quality yaitu: tangible atau berwujud, reliability atau keandalan, responsiveness atau ketanggapan, assurance atau jaminan dan kepastian serta empathy atau kepedulian. Tujuan: Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pada pasien hemodialisa di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024. Metode: Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dimana pengumpulan datanya dilakukan dengan kuesioner, dengan 15 pertanyaan. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan total sampling yaitu memakai semua responden yang ada untuk dijadikan informan dalam pengumpulan data yaitu 68 responden. Hasil: Penelitian menunjukkan tingkat kepuasan pada pasien hemodialisa tangible yaitu puas sebanyak 39 responden (57,4%), reliability yaitu puas sebanyak 40 responden (58,8%), responsiveness yaitu puas sebanyak 32 responden (47,1%), assurance yaitu puas sebanyak 40 responden (58,8%), empathy yaitu puas sebanyak 50 responden (73,5%). Simpulan: Hal ini menunjukkan tingkat kepuasan pada pasien hemodialisa dengan hasil tertinggi yaitu puas terhadap pelayanan yang diberikan. Saran: Diharapkan pada pasien dapat tercapainya tingkat kepuasan sesuai harapan yang diinginkan yang diberikan perawat terhadap pelayanan pada saat hemodialisa.

Kata kunci: Tingkat Kepuasan1; Hemodialisa 2.

PENDAHULUAN

Hemodialisa (HD) ialah penyembuhan alternative ginjal yang dilaksanakan melalui menyalurkan darah ke bagian tube ginjal (dialiser) yang bermaksud buat membuang endapan metabolisme proteinserta pemeriksaan halangan proporsi cairan pada bagian darah dengan bagian cairan dengan melewati membrang semipremiabel (Amalia & Apriliani, 2021). Hemodialisa adalah pengobatan yang menggantikan fungsi ginjal dengan menggunakan perangkat khusus untuk menghilangkan toksin uremia dengan menata keseimbangan darah dan darah dalam tubuh. Menurut Smeltzer & Bare, proses dialysis ini harus dilaksanakan selama tubuh pasien yang mengalami gagal ginjal kronis (GGK) (Simbolon & Keperawatan, 2019).

Gagal Ginjal kronik (GGK) adala suatu kondisi di mana fungsi ginjal menurun, menyebabkan tubuh tidak dapat menjaga metabolisme dan proporsi cairan. Hemodialisi digunakan sebagai pengobatan alternatif ginjal untuk pasien dengan GGK. Hemodialisi dilakukan 2 atau 3 kali pada 1 minggu dalam waktuk 3-5 jam. Pengobatan ini menggunakan dialyzer yang bias digunakan sekali pakai atau berulang. Gagal ginjal kronis menyebabkan kerusakan ginjal yang progresif serta tidak bisa diubah.(Kamil, et al., 2018) dalam (Marlina & Elon, 2022).

Menurut informasi pada Data Sistem tahun 2005 di United Stated, lebih dari 300.000 individu di Amerika Serikat menderita End Stage Renal Disease (ESRD). Pada tahun 2008, banyak orang yang hidup dengan ESRD mencapai lebih dari 470.000, dan setiap tahun jumlah penderita ESRD semakin banyak lebih dari 100.000 individu. Jumlah pasien pada ESRD di Amerika selalu meningkat dari 261,3 per 1000 jadi 348,6 per 1000 penduduk pada tahun 1994 serta 2004. Pada tahun 2010 menurut penelitian Global Burden of Disease, penyakit ginjal kronis menyebabkan wafat di dunia

diurutan ke-27 di 1990 serta naik jadi urutan ke-18 di tahun 2010.(Simbolon & Keperawatan, 2019).

Topik insiden gagal ginjal di Indonesia berlandaskan bukti dari Riskesdas di tahun 2013 menunjukkan bahwa kebiasaan gagal ginjal kronis sesuai diagnosis dokter di Indonesia adalah sebanyak 0,2%. Prevelensi terbanyak terjadi di Sulawesi Tengah dengan peresentasi sebanyak 0,5%, menyusul oleh Aceh, Gorontalo, serta Sulawesi Utara setiap kota dengan peresentasi 0,4%. Selain itu, Nusa Tenggara Timur, Lampung, Jawa Timur, Jawa Barat, Jawa Tengah, Sulawesi Selatan, serta DI Yogyakarta memiliki prevalensi sebesar 0,3% masing-masing. Banyaknya penyakit gagal ginjal kronis di Provinsi Sumatra Utara yaitu 0,2% (Kementrian Kesehatan RI, 2013). (Anggeria & Resmita, 2019)

Berdasarkan laporan dari Badan Litbang Kesehatan, Kementrian Kesehatan RI (2018), tampaknya jumlah penderita gagal ginjal kronis di Provinsi Sumatra Utara lebih rendah dari pada angka prevalensi nasional. Pada tahun 2018, menurut diagnose dokter, prevelensi gagal ginjal kronis di Sumatra Utara pada penduduk yang berusia diatas 15 tahun adalah 0,33%. Di Sumatra Utara, Kota Medan memiliki prevalensi sebesar 0,34%. (Novinka et al., 2022).

Melalui surve awal yang telah dilakukan oleh Ervina pada tahu 2022 didapatkan bahwa beralaskan Rekam Medis Rumah Sakit Elisabeth di Medan, diperoleh 4.249 kunjungan pasien hemodialisa rawat jalan serta 147 kunjungan pasien hemodialisa rawat inap. Selain itu, pada priode Januari-Maret 2022, terdapat 1.122 kunjungan pasien hemodialisa rawat jalan dan 47 kunjungan pasien hemodialisa rawat inap. Selain itu, terdapat juga 46 pasien rawat jalan dengan runtut melaksanakan terapi hemodialisa (RSE 2021) (P et al., 2022).

Melihat pentingnya hemodialisa untuk pasien gagal ginjal kronis, perlu untuk mengoptimalkan aspek yang membantu pasien agar taat melaksanakan hemodialisa dan manati

diet yang ditetapkan, yang memicu hal ini adalah pelayanan perawat. Perawat ialah penyediaan fasilitas kesehatan yang kerap berhubungan pada pasien, sehingga penyajian perawat tentu saja berhubungan baik pada ketaatan pasien, kualitas penyajian, dan tahap kesehatan. Kepuasan pasien merupakan ukuran bagaimana kinerja perawat tidak sama dengan harapan, sehingga pelanggan menganggap kesal. Jika kerja sesuai pada harapan, pelanggan menjadi puas. Jika hasil lebih ambisi, pasien bakal menganggap senang maupun suka. (Kotler dan Amstrong, 2001) (Sinurat & Zulkarnain, 2017).

Berdasarkan penelitian yang dilaksanakan pada Riyani (2010), tingkat kepuasan pasien gagal ginjal kronis yang melakukan pengobatan hemodialisa di ruangan hemodialisa RSUD Dr. Soetomo dapat dijelaskan sebagai berikut: sekitar 17,24% pasien merasa sangat puas, 62,07% pasien merasa puas, dan 20,96% pasien merasa tidak puas. Data pasien gagal ginjal kronis yang dirawat di Ruang Pandan II RSUD Dr. Soetomo Surabaya pada bulan Agustus 2012 sejumlah 39 pasien, bulan September 38 pasien, dan bulan Oktober 2012 sebanyak 43 pasien. Jumlah rata-rata per bulan adalah sekitar 40 pasien, dengan 75% dari mereka menggunakan AV Shunt. Pada tahap awal pengumpulan data menggunakan kuesioner tentang kepuasan, peneliti mendapatkan data dari 17 pasien di Ruang Pandan II RSUD Dr. Soetomo Surabaya. Hasilnya adalah 1 pasien (3,48%) merasa sangat puas, 4 pasien (25,67%) merasa puas, 9 pasien (47,06%) merasa tidak puas, dan 3 pasien (23,80%) merasa sangat tidak puas. (Widayati, 2013).

Menurut Depkes (2015), penyajian dengan memadai pasien tidak mesti untuk mempertaruhkan martabat atau kedudukan sebab membagikan fasilitas yang efektif sesuai dengan menghargai satu dengan yang lain, sebaiknya penyajian dilaksanakan agar dapat menciptakan keuntungan yang bagus untuk semua orang. Menurut King et al. (2014), dari total 1.142 dari

1211 responden yang merespon pembahasan mengenai kepuasan pasien, (94,3%) dikatakan baik atau pun sangat puas. Menurut Hendri dan Sri (2011), dampak memberitahukan bahwasannya sebanyak 22 responden (48,1%) responden menganggap sangat puas dan membandingkan kualitas pelayanan pendaftaran dengan bagian sangat baik, 26 responden (48,1%) menganggap puas dan membandingkan kualitas pelayanan menilai mutu pelayanan pendaftaran dalam bagian cukup baik, 1 responden (1,9%) menganggap tidak puas dan membandingkan kualitas pelayanan pendaftaran pada bagian baik, 3 responden (5,5%) menganggap tidak puas dan membandingkan kualitas pelayanan pendaftaran pada bagian cukup baik, dan 2 responden (3,7%) menganggap tidak puas dan membandingkan kualitas pelayanan pendaftaran pada bagian kurang baik. (Aussi Dwifungsiana, 2021).

Beberapa studi tentang kepuasan pasien pada layanan departemen hemodialisa memperlihatkan tingkat kepuasan pasien yang beraneka akan area dilaksanakannya hemodialisa. Penelitian yang dilakukan oleh palmer SC & Berardis G. Craig JC (2014) di pusat pelayanan hemodialisa menunjukkan bahwasannya sebagian responden menganggap puas melalui perbandingan sangat baik berjumlah 46,5% atas sebagian aspek kualitas pelayanan, juga kriteria responden menganggap puas dengan cara memberi perbandingan sangat baik sejumlah 46,5% atas sebagian aspek mutu pelayannya, juga kriteria responden semacam usia yang lebih tua kurang kritis dan pertanda depresi yang sedikit menonjol pada rasa puas. Peneliti lainnya (Sinurat, Jeriko: Zulkarnain, 2014) memberitahu bahwasannya ada kelainan yang relevan antara keinginan pasien dengan keahlian penyajian di ruangan hemodialisa, dimana pasien menganggap tidak puas pada bagian empati meskipun merasa puas di segi keandalan, dimana pasien merasa tidak senang dengan empati, tetapi merasa senang untuk keandalan, responsif, kepastian, dan keberwujudan. Penelitian Farouk Donia, et al (2015)

memperlihatkan bahwasannya kebanyakan tingkat kepuasan pasien terhadap evaluasi keahlian pelayanan hemodialisa sejumlah 79,74% dan sebanyak 2026% pasien menganggap kurang puas. (Susanti et al., 2018).

Menurut Handayani (2016) kepuasan pasien membuat keadaan yang berarti untuk dikuasai supaya pasien bisa mudah menggunakan pelayanan kesehatan yang ada. Serentak melonjaknya penggunaan fasilitas kesehatan, peningkatan pada aspek kesehatan juga memperoleh suatu hal yg dapat mewujudkan ketertarikan dari pemerintah untuk membangun masyarakat yang efektif. Kepuasan tersebut tidak cuma diterima dari arahan dan infrastruktur yang tersedia tetapi juga dengan penyajian dari penyalur penyajian kesehatan. (View of Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan, n.d.) (Marlina & Elon, 2022).

Rasa puas pasien yang melakukan pengobatan hemodialisa mampu terbentuk fasilitas yang bagus dari aparat rumah sakit, baik tenaga kerja medis, para perawat, dan karyawan lainnya. Menurut Oliver pada Bernes (2003), “kepuasan merupakan reaksi pasien berdasarkan terlaksanakannya keperluan”, melainkan Kotler (2000) mengutarakan bahwasannya tingkat kepuasan ialah sebuah opini bahagia atau sesal individu yang timbul selepas menilai antara tanggapan maupun pandangan atas hasil melakukan penyajian. Berdasarkan Ningrum (2014) perolehan kepuasan terhadap pasien yang melakukan pengobatan hemodialisa bisa ditaksirkan sesuai 5 bagian pada pelayanan, antara lain: kualitas pelayanan ialah jaminan, kepastian, keandalan, ketanggapan, empati serta berwujud. (Erwin Silitonga*, Jek Amidos Pardede, Taruli Rohana Sinaga, 2022).

Memahami kepuasan sangat berarti bagi pasien pada pelayanan yang diperoleh, peneliti terkesan akan melaksanakan penelitian melalui

5.2.1 Karakteristik Responden Data Demografi

judul “Gambaran Tingkat Kepuasan Pada Pasien Hemodialisa Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024”.

METODE

Alat

Saya menggunakan kuesioner yang berisi 15 pertanyaan.

Prosedur

Judul (Gambaran tingkat kepuasan pada pasien hemodialisa di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024)

Langkah pertama yang dilakukan pada saat pengumpulan data yaitu melakukan suevei awal yang dilaksanakan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan, yang dimana didapatkan data populasi sebanyak 68 pasien yang ada di Rumah Sakit Santa Elisabeth di ruangan hemodialisa dan untuk itu sampel yang di dapat sebanyak 68 pasien dengan menggunakan total sampel. Setelah itu dilakukan pengambilan data dengan menggunakan kuesioner sebanyak 15 pertanyaan dengan pilihan sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju, sangat tidak setuju dan dimana dilakukannya terlebih dahulu pengisian informen consen yang di isi oleh responden. Penelitian ini telah dilakukan uji etik di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan dengan nomor pengesahan etik 135/KEPK-SE/PE-DT/IV/2024.

HASIL

Hasil penelitian ini didapat melalui pasien hemodialisa di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024 sebanyak 68 responden berupa data pengisian identitas, *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*.

Tabel 5.2.1 Pembagian responden berdasarkan jenis kelamin, usia, lama hemodialisa dan asuransi pada pasien hemodialisa di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024.

Data	Jumlah	Persentase %
Jenis kelamin		
Laki-laki	36	52,9%
Perempuan	32	47,1%
Total	68	100%
Umur		
21-30 tahun	1	1,5%
31-40 tahun	5	7,4%
41-50 tahun	15	22,1%
51-60 tahun	29	42,6%
61-70 tahun	12	17,6%
>70 tahun	6	8,8%
Total	68	100%
Lama Hemodialisa		
0-6 bulan	6	8,8%
7 bulan-2 tahun	14	20,6%
2-4 tahun	24	35,3%
4 tahun keatas	24	35,3%
Total	68	100%
Asuransi		
Pemerintah	68	100%
Non pemerintah	0	0
Total	68	100%

Berdasarkan tabel 5.2.1 diatas didapat data jenis kelamin responden dengan hasil laki-laki sebanyak 36 responden (52,9%) dan perempuan sebanyak 32 responden (47,1%).

Berdasarkan data usia responden diperoleh 21-30 tahun sejumlah 1 responden (1,5%), 31-40 tahun sejumlah 5 responden (7,4%) 41-50 tahun sejumlah 15 responden (22,1%), 51-60 tahun sejumlah 29 responden (42,6%), 61-70 tahun sejumlah 12 responden (17,6%), >70 tahun sejumlah 6 responden (8,8%).

Berdasarkan data lama hemodialisa diperoleh 0-6 bulan sejumlah 6 responden (8,8%), 7 bulan-2 tahun sejumlah 14 responden (20,6%), 2-4 tahun sejumlah 24 responden (35,3%), 4 tahun keatas

sejumlah 24 responden (35,3%). Berdasarkan data asuransi yang diperoleh pemerintah sejumlah 68 responden (100%) dan non pemerintah sejumlah 0 responden.

5.2.2 Berwujud (*Tangible*) pada pasien hemodialisa Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024

Berwujud (*Tangible*) pada pasien hemodialisa di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024 tidak puas, kurang puas, cukup puas, puas, sangat puas yang dilakukan tiap saat melakukan terapi hemodialisa oleh responden sebagai hasil observasi menggunakan lembar checklist dapat di lihat pada tabel 5.2.2 dibawah ini.

Tabel 5.2.2 Persepsi pasien terhadap pelayanan perawat pada dimensi Berwujud (*Tangible*)

Berwujud (<i>Tangible</i>)	Jumlah	Persentase %
Cukup Puas	21	30,9%
Puas	39	57,4%
Sangat Puas	8	11,8%
Total	68	100%

Berdasarkan tabel 5.2.2 berwujud (*tangible*) pada pasien hemodialisa di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tahu 2024 dengan Tangible cukup puas yaitu sebanyak 21 responden (30,9%), puas sebanyak 39 responden (57,4%) dan sangat puas sebanyak 8 responden (11,8%).

5.2.3 Keandalan (*Reliability*) pada pasien hemodialisa di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024

Keandalan (*Reliability*) pada pasien hemodialisa di Rumah Sakit Santa Elisabeth

Medan Tahun 2024 tidak puas, kurang puas, cukup puas, puas, sangat puas yang dilakukan tiap saat melakukan terapi hemodialisa oleh

responden sebagai hasil observasi menggunakan lembar checklist dapat di lihat pada tabel 5.2.3 dibawah ini.

Tabel 5.2.3 Persepsi pasien terhadap pelayanan perawat dimensi Keandalan (Reliability)

Keandalan (Reliability)	Jumlah	Persentase %
Cukup Puas	10	14,7%
Puas	40	58,8%
Sangat Puas	18	26,5%
Total	68	100%

Berdasarkan tabel 5.2.3 keandalan (*reliability*) pada pasien hemodialisa di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024 dengan reliability cukup puas yaitu sebanyak 10 responden (14,7%), Puas yaitu sebanyak 40 responden (58,8%), sangat puas yaitu sebanyak 18 responden (26,5%).

Elisabeth Medan Tahun 2024

Ketanggapan (*Responsiveness*) pada pasien hemodialisa di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024 tidak puas, kurang puas, cukup puas, puas, sangat puas yang dilakukan tiap saat melakukan terapi hemodialisa oleh responden sebagai hasil observasi menggunakan lembar checklist dapat di lihat pada tabel 5.2.4 dibawah ini.

5.2.4 Ketanggapan (*Responsiveness*) pada pasien hemodialisa di Rumah Sakit Santa

Tabel 5.2.4 Persepsi pasien terhadap pelayanan perawat dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*).

Ketanggapan (Responsiveness)	Jumlah	Persentase %
Cukup Puas	25	36,8%
Puas	32	47,1%
Sangat Puas	11	16,2%
Total	68	100%

Berdasarkan tabel 5.2.4 ketanggapan (*responsiveness*) pada pasien hemodialisa di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024 dengan responsiveness cukup puas yaitu sebanyak 25 responden (36,8%), puas yaitu sebanyak 32 responden (47,1%), sangat puas yaitu sebanyak 11 responden (16,2%).

pasien hemodialisa di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024

Assurance pada pasien hemodialisa di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024 tidak puas, kurang puas, cukup puas, puas, sangat puas yang dilakukan tiap saat melakukan terapi hemodialisa oleh responden sebagai hasil observasi menggunakan lembar checklist dapat di lihat pada tabel 5.2.5 dibawah ini.

5.2.5 Jaminan dan Kepastian (*Assurance*) pada

Tabel 5.2.5 Persepsi pasien terhadap pelayanan perawat dimensi Jaminan dan Kepastian (*Assurance*)

Jaminan dan Kepastian (<i>Assurance</i>)	Jumlah	Persentase %
Cukup Puas	15	22,1%
Puas	40	58,8%
Sangat Puas	13	19,1%
Total	68	100%

Berdasarkan tabel 5.2.5 kepastian (*assurance*) pada pasien hemodialisa di Rumah Sakit Santa

Elisabeth Medan Tahun 2024 dengan assurance cukup puas yaitu sebanyak 15 responden (22,1%), Puas yaitu sebanyak 40 responden (58,8%), sangat

puas yaitu sebanyak 13 responden (19,1%).

5.2.6 Kepedulian (*Emphaty*) pada pasien hemodialisa di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024

Kepedulian (*Emphaty*) pada pasien hemodialisa di Rumah Sakit Santa Elisabeth

Medan Tahun 2024 tidak puas, kurang puas, cukup puas, puas, sangat puas yang dilakukan tiap saat melakukan terapi hemodialisa oleh responden sebagai hasil observasi menggunakan lembar checklist dapat di lihat pada tabel 5.2.6 dibawah ini.

Tabel 5.2.6 persepsi pasien terhadap pelayanan perawat dimensi Kepedulian (*Emphaty*)

Kepedulian (<i>Emphaty</i>)	Jumlah	Persentase %
Cukup Puas	6	8,8%
Puas	50	73,5%
Sangat Puas	12	17,6%
Total	68	100%

Berdasarkan tabel 5.2.6 kepedulian (*emphaty*) pada pasien hemodialisa di Rumah sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2024 dengan *emphaty* cukup puas yaitu sebanyak 6 responden (8,8%), puas yaitu sebanyak 50 responden (73,5%), sangat puas yaitu sebanyak 12 responden (17,6%).

5.2.7 Tingkat Kepuasan pada pasien hemodialisa di Rumah Sakit Santa Elisabeth

Tabel 5.2.7 Persepsi pasien terhadap pelayanan perawat dimensi Tingkat Kepuasan

Tingkat Kepuasan	Jumlah	Persentase %
Cukup Puas	1	1,5%
Puas	50	73,5%
Sangat Puas	17	25,0%
Total	68	100%

Berdasarkan tabel 5.2.7 tingkat kepuasan pada pasien hemodialisa di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024 dengan tingkat kepuasan cukup puas yaitu sebanyak 1 responden

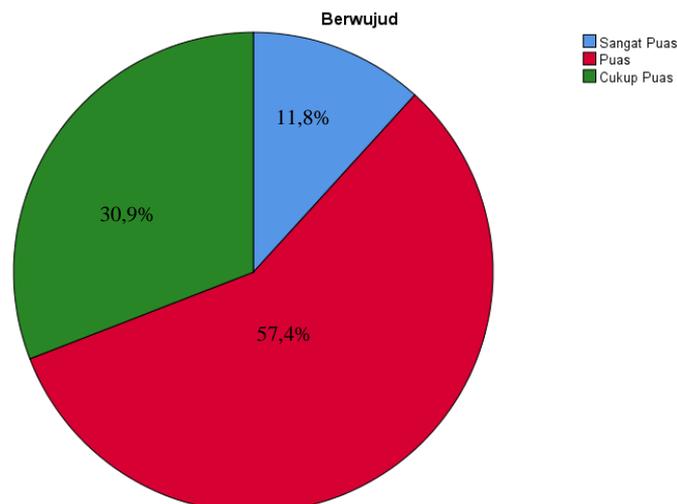
Medan Tahun 2024

Tingkat kepuasan pada pasien hemodialisa di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024 tidak puas, kurang puas, cukup puas, puas, sangat puas yang dilakukan tiap saat melakukan terapi hemodialisa oleh responden sebagai hasil observasi menggunakan lembar checklist dapat di lihat pada tabel 5.2.7 dibawah ini.

(1,5%), puas yaitu sebanyak 50 responden (73,5%), sangat puas yaitu sebanyak 17 responden (25,0%).

PEMBAHASAN

4 Berwujud (*Tangible*)



**Diagram 1.1 Dimensi Berwujud
(Tangible)**

Berdasarkan diagram diatas didapatkan bahwa kepuasan pada pasien hemodialisa memiliki hasil tertinggi puas yaitu sebanyak 39 responden (57,4%) dan terendah sangat puas yaitu sebanyak 8 responden (11,8%). Peneliti berasumsi bahwa pada pasien hemodialisa di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan dengan tangible memiliki hasil yaitu puas, karena

perawat yang menjaga kerapian dan penampilan selain dari menjaga penampilan serta kerapian, perawat tersebut juga menjaga kebersihan dan kelengkapan toilet, serta fasilitas lain yang tersedia dirumah sakit kepada pasiennya. Sementara hasil sangat puas memerhatikan secara keseluruhan kerapian dan penampilan perawat dimulai dari pakaian perawat yang bersih, selalu memakai topi perawat, memakai riasan yang bagus, sepatu yang bersih, serta kesiapan perawat dalam menjaga kebersihan dan kelengkapan fasilitas fasilitas yang ada didalam rumah sakit contohnya kebersihan toilet.

Dukunga untuk asumsi ini datang dari penelitian (Marlina & Elon, 2022), pasien puas dikarenakan tampilan sang perawat, kondisi kamar mandi dan penjelasan yang diberikan perawat mengenai fasilitas di rumah sakit. Menurut riset lainnya, faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan dalam aspek nyata ini adalah hala-hal yang nyata seperti cara berpakaian perawat yang menawan, pelayanan yang ramah, serta ketersediaan sarana medis dan non-medis yang berkualitas.

Keandalan (Reliability)

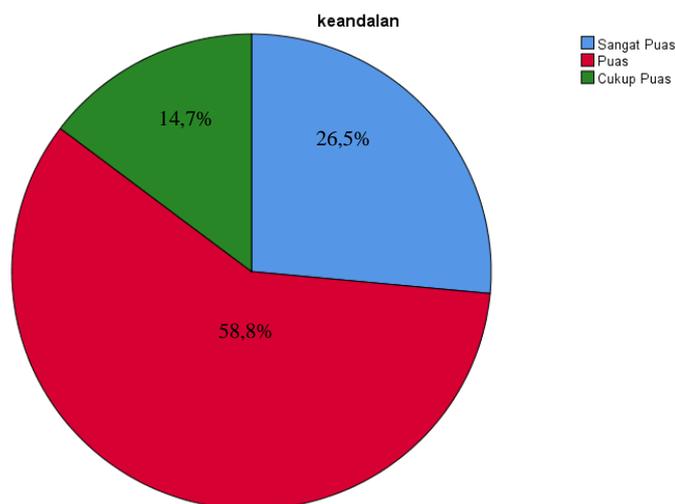


Diagram 1.2 Dimensi Keandalan (Reliability)

Berdasarkan diagram diatas didapatkan bahwa kepuasan pada pasien hemodialisa bahwasannya memiliki hasil terendah cukup puas 10 responden (14,7%) dan tertinggi puas sebanyak 40 responden (58,8%). Peneliti beramsumsi hasil yang tertinggi yaitu puas dikarenakan sesuai dengan harapan yang

di inginkan pasien selama melakukan terapi hemodialisa di rumah sakit yaitu perawat dengan kecerdasan menyampaikan petunjuk-petunjuk yang harus diikuti dan dihindari selama proses penyembuhan sang pasien. Mereka menjalankan tugas dengan cermat, memberikan perlakuan yang

tepat, menyajikan obat-obatan dengan penuh keahlian, serta memberikan pelayanan yang terhormat dan teratur. Tak hanya itu, kehadiran perawat pun selalu tepat waktu saat sang pasien membutuhkan bantuan.

Dukungan untuk asumsi ini datang dari penelitian (Marlina & Elon, 2022), penelitian tersebut menemukan bahwa hasilnya menunjukkan

bahwa pasien merasa sangat puas dengan tingkat keandalan yang dimiliki oleh perawat di unit hemodialisa. Dalam hal keandalan, pasien memiliki harapan bahwa perawat akan memberikan tindakan yang baik, memberikan obat dengan tepat, dan memberikan pelayanan yang lancar dan profesional.

4Ketanggapan (*Responsiveness*)

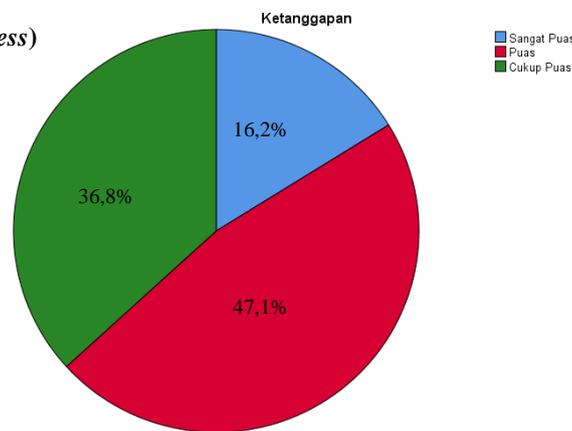


Diagram 1.3 Dimensi Ketanggapan (Responsiveess)

Berdasarkan diagram diatas didapatkan bahwa kepuasan pada pasien hemodialisa bahwasannya memiliki hasil tertinggi puas yaitu sebanyak 32 responden (47,1%) dan terendah sangat puas 11 responden (16,2%). Peneliti beramsumsi didapatkan hasil yang tertinggi yaitu puas dikarenakan perawat diruangan hemodialisa yang selalu menangani pasien ketika tiba di Rumah Sakit, memberikan bantuan untuk memenuhi keperluan pasien dan menyediakan fasilitas yang amat dibutuhkan oleh pasien. Sementara hasil sangat puas dikarenakan selalu menemui perawat yang benar-benar selalu membantu memenuhi kebutuhannya baik disaat ada keluhan ataupun tidak serta menyediakan fasilitas yang sangat dibutuhkan oleh pasien.

Dukungan untuk asumsi ini datang dari penelitian (Marlina & Elon, 2022), mengatakan bahwa perawat yang tangkas segera merespon keluhan dengan kecepatan dan ketepatan yang luar biasa serta pelayanan kepada pasien dalam aspek ini sungguh luar biasa, perawat dengan cemerlangnya mampu memenuhi segala kebutuhan pasien, dengan tanggapnya merespon keluhan serta menyediakan fasilitas tambahan apabila pasien membutuhkannya. Di dalam dimensi ini, faktor kepuasan terletak pada kecepatan dan ketanggapan perawat dalam merespon dan memberikan pelayanan yang tak tertandingin.

Jaminan dan Kepastian (*Assurance*)

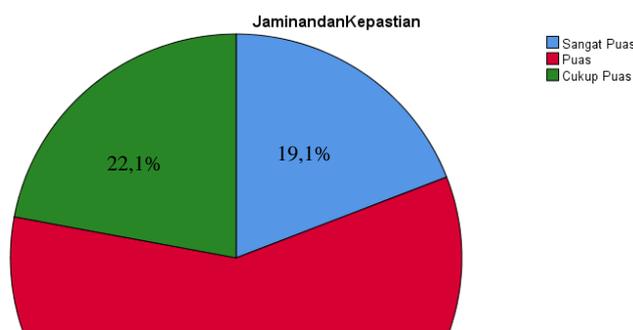


Diagram 1.4 Dimensi Jaminan dan Kepastian (*Assurance*)

Berdasarkan diagram diatas didapatkan bahwa kepuasan pada pasien hemodialisa bahwasannya memiliki hasil tertinggi puas yaitu sebanyak 40 responden (58,8%) dan terendah sangat puas yaitu sebanyak 13 responden (19,1%). Peneliti beramsumsi didapatkan hasil puas dikarenakan perawat diruangan hemodialisa mampu memberikan respon terhadap pertanyaan seputar tindakan perawatan yang telah dilakukan, tulus dalam memberikan informasi mengenai kondisi pasien, dan senantiasa menyapa serta tersenyum saat berjumpa dengan pasien. Sementara sangat puas dikarenakan disaat akan melakukan

hemodialisa selalu bertemu dengan pasien yang sama dimana perawat yang selalu menyapa dengan kehangatan dan tersenyum saat berjumpa, menjelaskan tindakan serta keadaan yang pasien dengan sangat jujur dan selalu menjawab seluruh pertanyaannya.

Asumsi ini didukung oleh peneliti (Marlina & Elon, 2022), yang mengatakan bahwa perawat memiliki kekuatan untuk menyebarkan ketenangan dan memperoleh hati pasien. Aspek ini berkaitan dengan keanggunan, kebijaksanaan dan keahlian perawat dalam membangun kepercayaan.

Kepedulian (*Emphaty*)

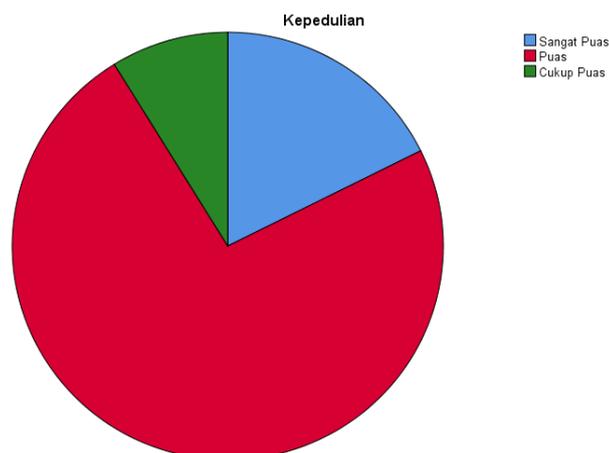


Diagram 1.5 Dimensi Kepedulian (*Emphaty*)

Berdasarkan diagram diatas didapatkan bahwa kepuasan pada pasien hemodialisa bahwasannya memiliki hasil terendah cukup puas yaitu sebanyak 6 responden (8,8%) dan tertinggi puas yaitu sebanyak 50 responden (73,5%). Peneliti beramsumsi didapatkan hasil puas dikarenakan seorang perawat dengan penuh kelembutan memberikan penjelasan mengenai setiap langkah perawatan yang akan dilakukan, dengan telinga yang siap mendengarkan

segala cerita dan keluhan yang ada. Sementara hasil sangat puas karena pasien yang selalu berjumpa dengan perawat yang sama sehingga merasa sangat puas terhadap semua pelayanan yang diberikan kepadanya.

Dukungan asumsi ini datang dari penelitian (Marlina & Elon, 2022),yang mengatakan bahwa

perawat memiliki kemampuan mengerti dan memahami perasaan pasien. Di bagian ini, terlihat bahwa pasien berharap agar perawat dapat mengamati, memahami, dan merasakan empati terhadap apa yang dialami oleh pasien.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan jumlah 68 responden mengenai gambaran tingkat kepuasan pada pasien hemodialisa di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024, maka disimpulkan:

1. Hasil Penelitian ditemukan gambaran tingkat kepuasan persepsi pasien terhadap pelayanan perawat dimensi berwujud (*tangible*), puas yaitu sebanyak 39 responden (57,4%).
2. Hasil penelitian ditemukan gambaran tingkat kepuasan persepsi pasien terhadap pelayanan perawat dimensi keandalan (*reliability*), puas yaitu sebanyak 40 responden (58,8%).
3. Hasil penelitian ditemukan gambaran tingkat kepuasan persepsi pasien terhadap pelayanan perawat dimensi ketanggapan (*responsiveness*), puas yaitu sebanyak 32 responden (47,1%).
4. Hasil penelitian ditemukan gambaran tingkat kepuasan persepsi pasien terhadap pelayanan perawat dimensi jaminan dan kepastian (*assurance*), puas yaitu sebanyak 40 responden (58,8%).
5. Hasil penelitian ditemukan gambaran tingkat kepuasan persepsi pasien terhadap pelayanan perawat dimensi kepedulian (*emphaty*), puas yaitu sebanyak 50 responden (73,5%).

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, A., & Apriliani, N. M. (2021). Analisis Efektivitas Single Use dan Reuse Dialyzer pada Pasien Gagal Ginjal Kronik di RSUD Mardi Waluyo Kota Blitar. *Jurnal Sains Dan Kesehatan*, 3(5), 2303–0267. <https://doi.org/10.24293/ijcpml.v13i3.910>
- Anggeria, E., & Resmita, M. (2019). Hubungan Dukungan Keluarga Dengan Kecemasan Pasien Gagal Ginjal Kronik Di Ruang Hemodialisa Rumah Sakit Royal Prima Medan. *Jurnal Keperawatan Priority*, 2(1), 9–16.
- Aussi Dwifungsiana. (2021). Gambaran Kepuasan Pelayanan dan Kepuasan Pasien Hemodialisa Di Rumah Sakit X. *Ilmiah Pascasarjana*, 1(3), 179–184. <http://ejournal.uika-bogor.ac.id/index.php/diversity%0AGambaran>
- Erwin Silitonga*, Jek Amidos Pardede, Taruli Rohana Sinaga, F. T. (2022). MUTU PELAYANAN DAN KEPUASAN PASIEN HAEMODIALISIS. *Jurnal Penelitian Perawat Profesional*, 4(1), 307–316. <https://doi.org/10.37287/jppp.v4i1.847>
- Marlina, A. M., & Elon, Y. (2022). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Unit Hemodialisa Terhadap Pelayanan Perawat. *Journals of Ners Community*, 13(5), 588–594.
- Novinka, C., Gea, D., Fadsya, F., Sari, N., Br. Tarigan, R. M., & Nababan, T. (2022). Hubungan Antara Adekuasi Hemodialisis Dengan Kualitas Hidup Pasien Gagal Ginjal Kronik Di RSUD. Royal Prima Medan Tahun 2022. *Jurnal Keperawatan Dan Fisioterapi (Jkf)*, 5(1), 1–8. <https://doi.org/10.35451/jkf.v5i1.1114>
- P, I. H., Sitindaon, S. R., & Butar-butur, E. S. (2022). Overview of Anxiety Levels of Hemodialysis Patients at Santa Elisabeth Hospital Medan 2022. *Jurnal Keperawatan Dan Fisioterapi (Jkf)*, 5(1), 9–14. <https://doi.org/10.35451/jkf.v5i1.1142>
- Simbolon, N., & Keperawatan, S. (2019). Hubungan Pengetahuan Dengan Kepatuhan Pasien PGK Menjalani Hemodialisa di Unit Rawat Hemodialisa Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. *Journal of Midwifery and Nursing*, 1(2), 7–14.
- Sinurat, J., & Zulkarnain, A. K. (2017). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Di Bangsal Hemodialisis Rs. Pku Muhammadiyah Yogyakarta. *Majalah Farmaseutik*, 10(1), 192–196. <https://jurnal.ugm.ac.id/majalahfarmaseutik/article/view/24112>
- Susanti, L., Achmad, E. K., & Masyarakat, F. K. (2018). Systematic Review: Kepuasan Pasien Gagal Ginjal Terhadap Pelayanan Di Unit hemodialisis. *Ethos (Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat)*, 6(2), 343–350.
- Widayati, A. (2013). *Pengaruh Discharge Planning Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Yang Dirawat Di Ruang Pandan II RSUD Dr. Soetomo Surabaya*. <https://repository.unair.ac.id/121439/>