

Hubungan Antara Kualitas Pribadi Perawat dengan Kepuasan Pasien Geriatri di RSUD I.A. Moeis Samarinda

Helda Purnamasari^{1*}, Nunung Herlina²

^{1,2} Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur, Samarinda, Indonesia

*Kontak Email: heldasari674@gmail.com

Diterima: 02/08/2019

Revisi: 05/08/2019

Diterbitkan: 31/08/09

Abstrak

Tujuan study: tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui “Hubungan antara kualitas pribadi perawat dengan kepuasan pasien geriatri di Rsud Inche Abdoel Moeis Samarinda.

Metodologi: Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain *penelitian deskriptifkorelasional*, dengan menggunakan pendekatan *cross sectional*. Pada analisa bivariat makadigunakan uji *Chi Square*.

Hasil: Hasil penelitian didapatkan 57 responden (100%) dan perawat yang merasa puas sebanyak 36 responden (63.2%), pasien yang tidak puas sebanyak 21 responden (36.8%), dan yang kualitas pribadi perawat buruk sebanyak 37 responden (100%) ada 11 orang (29.7%) yang mengatakan kualitas pribadi perawat buruk. Uji yang digunakan adalah uji *Chi Square* yang didapatkan perolehan hasil 0.003 artinya adanya hubungan antara kualitas pribadi perawat dengan kepuasan pasien geriatri.

Manfaat : Untuk meningkatkan kualitas pribadi perawat dan untuk dijadikan data pembanding bagi peneliti selanjutnya dalam melakukan penelitian dapat memunculkan inovasi baru yang dapat menjadi lebih baik dan bermanfaat bagi orang banyak.

Abstract

Purpose of study : The purpose of this research is to know "the relationship between the personal qualities of nurses with the satisfaction of geriatric patients in the hospital Inche Abdoel Moeis Samarinda.

Methodology: This research is a quantitative research with descriptive correlational research design, using a cross sectional approach. In bivariate analysis, Chi Square test was used.

Results : The results obtained 57 respondents (100%) and satisfied nurses as many as 36 respondents (63.2%), unsatisfied patients as many as 21 respondents (36.8%), and the personal quality of bad nurses as many as 37 respondents (100%) there were 11 people (29.7%) who said the personal quality of nurses was bad. The test used is the Chi Square test which obtained the yield of 0.003 which means there is a relationship between the personal quality of nurses and geriatric patient satisfaction.

Applications : To improve the personal quality of nurses and to be used as comparative data for the subsequent researchers in conducting research can bring out new innovations that can be better and beneficial to the crowd.

Kata kunci: *Kualitas Pribadi, Kepuasan Pasien*

1. PENDAHULUAN

Pasien adalah makhluk biopsikososial yang artinya pasien memerlukan kebutuhan, keinginan dan harapan yang harus terpenuhi dari aspek biologis (kesehatan) maupun psikologisnya (kepuasan).Kepuasan tersebut dapat dirasakan oleh pasien apabila kebutuhan, harapan, dan keinginannya dapat terpenuhi maka pasien akan puas dengan perasaan senang (Kaplan, Norton 1996 dalam Nursalam, 2014). Kepuasan pasien adalah salah satu tujuan dari peningkatan mutu layanan kesehatan pada suatu tingkat perasaan pasien yang diberikan oleh perawat dalam melakukan asuhan keperawatan yang diberikan, kenapa perawat sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien karena perawat yang setiap hari merawat dan menjaga pasien. Pasien akan puas jika perawat memberikan perawatan yang mereka terima sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Dalam era globalisasi saat ini, banyak layanan kesehatan yang berkembang dan memiliki keunggulannya masing-masing, karena itu pentingnya seorang perawat memberikan yang terbaik untuk memenuhi kepuasan pasien tersebut. Jika pasien merasa puas dengan hal ini maka akan mempengaruhi tindakan yang didasarkan rasa puas atas perawatan yang diberikan sebelumnya yang dimana dikemudian hari hal ini akan membuat pasien tidak akan mudah berpindah untuk memeriksakan dirinya ke pelayanan kesehatan lainnya.

Menurut Maryam dkk. (2008). Lansia adalah usia lanjut pada seseorang yang berusia > 60 tahun, merupakan kelompok umur pada manusia yang telah memasuki tahap akhir dari fase kehidupannya sehingga mengharuskan lansia untuk memeriksakan diri ke rumah sakit baik dalam kondisi sehat maupun sakit karena pada lansia tersebut banyak mengalami perubahan fisik misalnya sering merasa lelah, mengalami kelemahan otot serta penurunan kesehatan. Leeckenotte dalam Sunaryo, dkk., (2015) menyebutkan bahwa dalam memberikan perawatan pada lansia harus memfokuskan perhatian terhadap pengkajian kesehatan, status fungsional usia lanjut, merencanakan, mengimplementasikan tindakan keperawatan, serta mengevaluasi efektivitas dan tindakan keperawatan yang diberikan dapat kita lihat dari kualitas pribadi perawat saat memberikan asuhan keperawatan kepada pasien. Permasalahan yang sering kita temui pada lansia adalah kemunduran

fisik, perubahan fisik, bahkan juga kondisi mentalnya yang sering terganggu, lansia juga rentan terserang penyakit dan mengalami cedera (Padila, 2013). Hal ini yang membuat banyak kebutuhan lansia yang tidak dapat mereka penuhi secara mandiri di usianya saat ini, sehingga mengharuskan lansia untuk memeriksakan diri ke pelayanan kesehatan.

Pada kenyataannya yang terjadi saat ini rata-rata lansia yang dirawat di Rumah sakit sering kali mengeluh terhadap pelayanan yang diberikan oleh perawat. Dikarenakan pasien lansia berbeda dengan pasien yang masih berusia 60 tahun ke bawah atau masih dalam usia produktif, dengan adanya keterbatasan yang dimiliki oleh pasien lansia seperti penurunan pendengaran, penglihatan, maupun susah bicara. Hal ini yang membedakan perawat dalam memberikan perawatan kepada pasien lansia, pada pasien yang usianya produktif mereka masih bisa melakukan sesuatu secara mandiri dan aktif dalam berpartisipasi dalam proses perawatan, sedangkan pada lansia mereka memerlukan perhatian khusus misalnya saat ingin duduk ataupun berdiri pasien lansia membutuhkan bantuan orang lain dikarenakan keterbatasan atau kemunduran fisik yang membuat lansia sulit untuk bergerak sendiri. Perasaan lansia sangat sensitif karena mereka merasa usianya tua dan patut untuk dihormati, sehingga perawat harus berhati-hati dalam berbicara atau memilih kata-kata yang sopan untuk berkomunikasi dengan lansia, karena lansia memiliki sifat-sifat yang berbeda dan sifat lansia tersebutlah yang menjadikan perawat untuk mencapai kepuasan bagi lansia atas perawatan yang diberikan oleh perawat. Perawat harus bekerja lebih giat lagi dalam menangani pasien lansia, agar tidak terjadi kejadian yang banyak terjadi dilapangan pasien lansia merasa kurang percaya dengan perawat yang merawat mereka, karena tidak mengerti mengenai perawatan yang diberikan, dan ada pula beberapa dari perawat dalam melakukan tindakan keperawatan saat berkomunikasi dengan pasien kurang sopan dan tidak ramah, perawat juga tidak menunjukkan rasa empati atau memberikan perhatian atas penyakit yang dideritanya terhadap lansia. Sebagian lansia juga beranggapan bahwa biaya atau harga yang dikeluarkan tidak sesuai dengan apa yang diinginkan mereka misalnya dalam memberikan layanan kesehatan sebagian perawat tidak tanggap dalam memberikan tindakan keperawatan (Nursalam, 2014), hal ini harus diperhatikan oleh perawat karena dalam memberikan kepuasan pasien perawat memiliki tanggung jawab dalam pelayanan kesehatan yang diberikan terhadap pasien lansia agar mendapatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan.

Adapun yang mempengaruhi kepuasan pasien lansia adalah kualitas pribadi dimana kualitas pribadi adalah perilaku dan segala bentuk corak dari kebiasaan seseorang untuk berinteraksi menanggapi stimulus yang diberikan orang dalam menyesuaikan diri terhadap segala rangsangan baik dari luar maupun dari dalam. Menurut (Calvin S. Hall dan Gardner Lindzey, 2000) dalam Ujam Jaenudin 2015, kepribadian banyak memiliki arti sehingga banyak perbedaan sudut pandang para ahli baik dari hasil penelitian, cara pengukuran, maupun teori yang dikemukakan. Kualitas pribadi mempengaruhi sikap, perilaku serta tindakan seorang perawat, sehingga memiliki peluang bagi perawat untuk membina hubungan baik dengan pasien. Fenomena yang diuraikan diatas membuat peneliti tertarik untuk meneliti atau melakukan survey awal yang dilakukan peneliti untuk mengetahui hubungan antara kualitas pribadi perawat dengan kepuasan pasien geriatri yang dilakukan terhadap 20 pasien geriatri di RSUD I.A. Moies Samarinda. Sebanyak 20 responden yang diambil secara acak pada tanggal 16 Mei 2018 di 3 ruangan rawat inap, dari 20 orang pasien didapat data sebagai berikut : 12 orang (60%) mengatakan tidak puas karena perawat acuh tak acuh terhadap pasien atau pasien kurang puas dengan jawaban yang diberikan perawat atas pertanyaan pasien sehingga memberikan kesan terhadap pasien atas ketidakpuasan pada pelayanan yang diberikan perawat.

2. METODOLOGI

Rancangan pada penelitian ini menggunakan desain *penelitian deskriptif korelasional* untuk mengetahui hubungan, dengan menggunakan pendekatan *cross sectional* yang bertujuan mengetahui hubungan antara faktor – faktor risiko dengan efek, dengan cara pemberian kuesioner atau pengumpulan data pada saat atau waktu yang sama (*point time approach*) (Notoatmodjo, 2012). Pada penelitian ini peneliti menggunakan kuisisioner yang disebarkan ke pasien lansia. Pada analisa bivariat maka digunakan uji *Chi Square* yang bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan yang bermakna secara statistik dengan menggunakan program computer dengan derajat kemaknaan 95%.

1) Karakteristik Responden

a. Berdasarkan usia

Tabel 1 karakteristik responden berdasarkan usia di RSUD I.A Moies Samarinda

		Frequency	Percent
Valid	usia lanjut awal (60-74)	85	90.4
	usia lanjut menengah (75-90)	8	8.5
	usia lanjut akhir (>91)	1	1.1
Total		94	100.0

Berdasarkan **Tabel 1** bahwa distribusi usia para responden adalah pada usia lanjut awal 60-70 tahun sebanyak 85 responden (90.4%), usia lanjut menengah 75-90 tahun sebanyak 8 responden (8.5%) dan yang paling sedikit pada usia lanjut akhir >91 tahun terdapat 1 responden (1.1%).

b. Berdasarkan Jenis Kelamin

Distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin di wilayah Rsud I.A. Moeis Samarinda yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 2 karakteristik responden pasien rawat inap di RSUD I.A. Moeis Samarinda. Jenis Kelamin

	Frequency	Percent
Valid laki – laki	50	53.2
Perempuan	44	46.8
Total	94	100.0

Berdasarkan dari **Tabel 2** bahwa distribusi jenis kelamin responden didapatkan lebih banyak pasien yang berjenis kelamin laki – laki yang didapatkan sebanyak 50 responden (53.2%) dan responden yang berjenis kelamin perempuan didapatkan sebanyak 44 responden (46.8%).

c. Berdasarkan Pendidikan

Tabel 3 karakteristik responden berdasarkan pendidikan pasien di Rsud I.A. Moeis Samarinda.
PENDIDIKAN

	Frequency	Percent
Valid SD	18	19.1
SMP	35	37.2
SMA	33	35.1
Pendidikan tinggi	8	8.5
Total	94	100.0

Dari **Tabel 3** maka diperoleh hasil bahwa dari segi pendidikan responden, terdapat responden yang berpendidikan SMP lebih tinggi yaitu sebanyak 35 responden (37,2%), pendidikan SMA 33 responden (35,1%), yang berpendidikan SD 18 responden (19,1%), dan yang berpendidikan tinggi sebanyak 8 responden (8.5%).

d. Kualitas Pribadi Perawat

Tabel 4 Analisa variabel kualitas pribadi perawat di Rsud I.A Moeis Samarinda. kualitas pribadi perawat

	Frequency	Percent
Valid Baik	58	61.7
Buruk	36	38.3
Total	94	100.0

Dari **Tabel 4**. Distribusi statistik kualitas pribadi perawat di ruang Rawat Inap Rsud I.A Moeis Samarinda diketahui dari 94 responden, diperoleh hasil bahwa responden menyatakan kualitas pribadi perawat baik sebanyak 58 responden (61,7%) dan perawat yang memiliki kualitas pribadi buruk sebanyak 36 responden (38,3%).

e. Kepuasan Pasien

Tabel 5 Analisa variabel kepuasan pasien di Rsud Ince Abdoel Moies Samarinda. kepuasan pasien geriatric

	Frequency	Percent
Valid Puas	47	50.0
tidak puas	4	50.0
Total	94	100.0

Dari **Tabel 5** Terdapat perolehan hasil yang seimbang bahwa responden yang menyatakan puas sebanyak 47 responden (50,0%) dan yang menyatakan tidak puas terdapat 47 responden (50,0%).

Uji yang digunakan pada penelitian ini adalah *Chi-Square*, sehingga dapat mengetahui apakah ada atau tidaknya hubungan bermakna secara statistik dengan menggunakan program komputer dengan derajat kemaknaannya 95%. Apabila nilai ($p < 0,05$) berarti perhitungan statistik bermakna (signifikan) dan bila nilai ($p > 0,05$) berarti perhitungan statistik tidak bermakna. Jika nilai $p < 0,05$ maka H_0 di tolak dan H_a (hipotesa penelitian) diterima, yang berarti ada hubungan antara variabel bebas dan variabel terkait. Bila nilai $p > 0,05$ maka H_0 di terima dan H_a ditolak yang artinya tidak ada hubungan antara variabel bebas dengan variabel terkait. Rumus uji statistik *Chi-Square* dengan tingkat kemaknaan $\alpha = 0,015$ dengan rumus sebagai berikut (Dharma, 2011).

$$x^2 = \sum \frac{(o - E)^2}{E}$$

Keterangan :

X^2 = Statistik *Chi Square*

O = Observasi

E = expected atau hasil yang diharapkan

Setelah di dapatkan x^2 hitung, kemudian nilai z^2 dengan derajat uji kebebasan :

$df = (b - 1) (k - 1)$

b = Jumlah baris

k = Jumlah kolom

Uji statistik di atas, menggunakan keputusan uji sebagai berikut : jika $p^{value} < \alpha (0,05)$ maka H_0 di tolak, yang artinya ada hubungan atau perbedaan yang bermakna (signifikan). Jika $p^{value} > \alpha (0,05)$ maka H_0 gagal di tolak, artinya tidak ada hubungan atau perbedaan yang bermakna (tidak signifikan).

3. HASIL DAN DISKUSI

3.1 Hasil Analisa Berdasarkan Karakteristik Resopnden

a. Berdasarkan Usia

Tabel 4.1 karakteristik responden berdasarkan usia di RSUD I.A Moies Samarinda

		Frequency	Percent
Valid	usia lanjut awal (60-74)	85	90.4
	usia lanjut menengah (75-90)	8	8.5
	usia lanjut akhir (>91)	1	1.1
	Total	94	100.0

Berdasarkan [Tabel 6](#) bahwa distribusi usia para responden adalah pada usia lanjut awal 60-70 tahun sebanyak 85 responden (90.4%), usia lanjut menengah 75-90 tahun sebanyak 8 responden (8.5%) dan yang paling sedikit pada usia lanjut akhir >91 tahun terdapat 1 responden (1.1%). Dari fanomena lapangan saat dilakukannya penelitian lebih banyak didapatkan usia responden pada usia lanjut awal 60-74 tahun. Usia berpengaruh terhadap pengetahuan seseorang dimana hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Ibrahim dan Hafizah (2013) yang berjudul tingkat kepuasan lansia terhadap pelayanan di UPTD Rumoh Seujahtera Geunaseh Sayang Banda Aceh bahwa usia lansia awal lebih banyak di dibandingkan lansia akhir. Menurut [Notoatmodjo \(2007\)](#) usia yang semakin bertambah maka akan semakin siap dalam menghadapi sesuatu, dimana pada usia tersebut pasien lansia pasti sudah banyak mendapatkan pengalaman selama hidupnya.

b. Berdasarkan Jenis Kelamin

Distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin diwilayah Rsud I.A. Moeis Samarinda yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 7 karakteristik responden pasien rawat inap di RSUD I.A. Moeis Samarinda.
JENIS KELAMIN

		Frequency	Percent
Valid	laki – laki	50	53.2
	Perempuan	44	46.8
	Total	94	100.0

Berdasarkan dari [Tabel 7](#) bahwa distribusi jenis kelamin responden didapatkan lebih banyak pasien yang berjenis kelamin laki – laki yang didapatkan sebanyak 50 responden (53.2%) dan responden yang berjenis kelamin perempuan didapatkan sebanyak 44 responden (46.8%). Dibandingkan dengan penelitian terkait didapatkan bahwa hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terkait yaitu penelitian Hamid (2013) yang berjudul hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan, dan pada penelitian Walansendow, Pinontoaan dan Rompas (2017) yang berjudul hubungan antara sikap dan teknik komunikasi teraapeutik perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di ruang Eunike RSU GMIM Kalooran Amurang yang didapatkan bahwa pada sebagian besar responden merupakan responden yang berjenis kelamin laki – laki. Menurut [Koentjaraningrat \(2010\)](#), menyebutkan bahwa struktur masyarakat di Indonesia laki – laki adalah

seorang yang mempunyai tanggung jawab sebagai kepala keluarga. Seorang kepala keluarga dalam keluarganya maka ia yang bertugas sebagai pemimpin dimana ia harus dapat menentukan atau memberi arahan tentang hal yang diperbuat ataupun tidak diperbuat oleh keluarganya tersebut.

c. Berdasarkan Pendidikan

Tabel 8 karakteristik responden berdasarkan pendidikan pasien di Rsud I.A. Moeis Samarinda Pendidikan

		Frequency	Percent
Valid	SD	18	19.1
	SMP	35	37.2
	SMA	33	35.1
	Pendidikan tinggi	8	8.5
Total		94	100.0

Dari Tabel 8 maka diperoleh hasil bahwa dari segi pendidikan responden, terdapat responden yang berpendidikan SMP lebih tinggi yaitu sebanyak 35 responden (37,2%), pendidikan SMA 33 responden (35,1%), yang berpendidikan SD 18 responden (19,1%), dan yang berpendidikan tinggi sebanyak 8 responden (8.5%). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Walansendow, Pinontoan dan Rompas (2017) yang berjudul hubungan antara sikap dan teknik komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di ruang Eunike RSUD GMIM Kalooran Amurang yang mendapatkan bahwa rata – rata pendidikan responden adalah SD, SMP, SMA. Pendidikan adalah suatu pembelajaran pengetahuan, keterampilan seseorang yang diturunkan dari satu generasi ke generasi berikutnya. Pendidikan jugalah yang menjadikan status resmi pada tingkat pendidikan akhir yang telah ditempuh oleh orang tersebut. Tingkat pendidikan akan mempengaruhi seseorang dalam suatu pengambilan keputusan misalnya dalam memilih sarana pelayanan kesehatan yang dimana semakin tinggi pendidikan seseorang maka akan semakin mempengaruhi kesadaran akan hak – haknya dan selalu menginginkan pemenuhan kebutuhan dan hak yang seharusnya ia terima saat berada didalam layanan kesehatan.

1. Hasil Analisa Univariat

a. Kualitas Pribadi Perawat

Tabel 9 Analisa variabel kualitas pribadi perawat di Rsud I.A Moeis Samarinda kualitas pribadi perawat

		Frequency	Percent
Valid	Baik	58	61.7
	Buruk	36	38.3
Total		94	100.0

Dari Tabel 9. Distribusi statistik kualitas pribadi perawat di ruang Rawat Inap Rsud I.A Moeis Samarinda diketahui dari 94 responden, diperoleh hasil bahwa responden menyatakan kualitas pribadi perawat baik sebanyak 58 responden (61,7%) dan perawat yang memiliki kualitas pribadi buruk sebanyak 36 responden (38,3%). Dari penelitian ini maka diketahui bahwa jumlah perawat dengan kualitas pribadi baik terbilang cukup banyak dan masih ada sebagian dari perawat yang memiliki kualitas pribadi buruk, faktor yang menyebabkan masih ada dari sebagian perawat yang kualitas pribadinya buruk salah satunya adalah lingkungan psikologis dimana ruang hidup seseorang dalam perilakunya sehari – hari dipengaruhi dari lingkungan tempat tinggalnya, baik lingkungan sosial maupun lingkungan alam, sehingga orang tersebut merasa terbiasa dengan perilakunya dan tanpa sadar perilakunya tersebut terbawa hingga ia dalam lingkungan kerja

b. Kepuasan Pasien

Tabel 10 .Analisa variabel kepuasan pasien di Rsud Ince Abdoel Moies Samarinda kepuasan pasien geriatric

		Frequency	Percent
Valid	Puas	47	50.0
	tidak puas	4	50.0
Total		94	100.0

Dari Tabel 10. Terdapat perolehan hasil yang seimbang bahwa responden yang menyatakan puas sebanyak 47 responden (50,0%) dan yang menyatakan tidak puas terdapat 47 responden (50,0%). Penelitian ini sejalan dengan penelitian Walansendow, Pinontoan dan Rompas (2017) yang berjudul hubungan antara sikap dan teknik komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di ruang Eunike RSUD GMIM Kalooran Amurang dimana pada penelitian ini dinyatakan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kualitas pribadi perawat dengan kepuasan pasien. Kepuasan pasien

adalah harapan pasien yang timbul dalam diri seseorang terhadap peningkatan kualitas mutu dalam pelayanan kesehatan dimana harapan – harapan mereka dapat mereka capai (Pohan 2013).

2. Hasil Analisa Bivariat

Tabel 11 Analisa hubungan antara kualitas pribadi perawat dengan kepuasan pasien geriatri di Rsud Inche Abdoel Moeis Samarinda.

Kualitas pribadi perawat	Kepuasan pasien geriatri				Jumlah		P value	OR (95%CI)
	Puas		Tidak puas		N	%		
	N	%	N	%				
Baik	36	63.2	21	36.8	57	100	0.003	4.052 (1.669-9.837)
Buruk	11	29.7	26	70.3	37	100		
Jumlah	47	50.0	47	50.0	94	100		

Dari Tabel 10 diperoleh hasil analisa dimana terdapat 94 responden (100%), dimana yang mengatakan kualitas pribadi perawat baik sebanyak 58 responden (100%) dan perawat yang merasa puas sebanyak 36 responden (63.3%), pasien yang tidak puas sebanyak 21 responden (36.8%), dan yang kualitas pribadi perawat buruk sebanyak 37 responden (100%) ada 11 orang (29.7%) yang mengatakan kualitas pribadi perawat buruk. Menurut Daulay (2015) adapun faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah *tangible* (bukti fisik) dimana bukti fisik ini dinilai dari peralatan di rumah sakit yang tidak memadai sehingga memicu pasien untuk harus dirujuk ke rumah sakit lain untuk dilakukannya tindakan keperawatan yang lebih lanjut, dan ada juga dari perawat misalnya dari cara berpakaian perawat rapi atau tidaknya ia dalam berpakaian, dan sarana prasarana lainnya di lingkungan rumah sakit tersebut bersih atau tidaknya ruangan kamar yang pasien tempati. Adapun kualitas pribadi perawat buruk dan masih ada 4 responden (18.2%) yang merasa puas hal ini di pengaruhi oleh faktor lain yaitu *Empathy* (empati) dimana perawat memiliki kemampuan petugas kesehatan untuk memberikan perhatian secara ikhlas tanpa meminta imbalan dan bersifat pribadi atau individual yang diberikan kepada pasien dengan cara memahami keinginan serta keluh kesah mereka. Sehingga lansia merasa benar – benar diperhatikan dan dilayani dengan baik oleh orang yang merawatnya.

Hasil uji statistik dengan menggunakan perangkat SPSS dan uji yang digunakan adalah uji *Chi Square* yang didapatkan perolehan hasil 0.003 dengan artian adanya hubungan antara kualitas pribadi perawat dengan kepuasan pasien geriatri. Dapat di simpulkan bahwa terhadap hubungan yang signifikan hubungan antara kualitas pribadi perawat dengan kepuasan pasien geriatri di Rsud Inche Abdoel Moeis Samarinda karena signifikan $p\ value = 0.003$ dimana nilai ini lebih kecil dari nilai yang dipakai yang artinya $p\ value = 0.003 < \alpha 0.05$, sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima yaitu terdapat hubungan antara kualitas pribadi perawat dengan kepuasan pasien geriatri di Rsud I.A Moeis Samarinda. Dari analisa data diatas didapatkan nilai *ODDS Ratio* (OR) = 6.672 (95% tingkat kepercayaan CI 2.048-21.744) artinya perawat yang memiliki kualitas pribadi baik lebih banyak untuk memberikan kepuasan kepada pasien lansia di bandingkan kualitas pribadi perawat buruk. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Walansendow, Pinontoan dan Rompas (2017) yang berjudul hubungan antara sikap dan teknik komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di ruang Eunike RSU GMIM Kalooran Amurang. Kepribadian adalah suatu sikap atau perilaku yang dimiliki seseorang yang bersifat dinamis di dalam diri individu tersebut, dimana individu tersebut mampu menyesuaikan diri terhadap lingkungannya. Kepribadian seseorang memiliki suatu perilaku yang berbeda antara satu dengan yang lainnya dalam hal sifat dasar manusia. Pemahaman tingkah laku, pikiran, perasaan, dan kebiasaan yang dilakukan seseorang dalam membangun satu kesatuan dengan fungsi untuk memahami kepribadian seseorang. Setiap manusia memiliki keunikan masing – masing yang berbeda antara orang satu dan yang lain baik itu perbedaan fisik maupun psikologis. Beberapa dari kita ada yang pendiam dan tertutup sedangkan yang lainnya lebih suka mencari perhatian.

4. KESIMPULAN

Desain penelitian ini menggunakan jenis penelitian *deskriptif korelasional* dengan pendekatan *cross sectional* yang artinya dimana pengukuran variabel baik independen maupun dependen dilakukan satu waktu yang bersamaan sehingga penelitian ini tidak diketahui hubungan sebab akibat secara langsung, tetapi hanya menggambarkan suatu hubungan antara variabel independen dan variabel dependen yaitu hubungan antara kualitas pribadi perawat dengan kepuasan pasien geriatri di Rsud Inche abdoel Moeis Samarinda. Karakteristik responden pada penelitian ini berdasarkan usia lanjut awal 60-70 tahun sebanyak 85 responden (90.4%), usia lanjut menengah 75-90 tahun sebanyak 8 responden (8.5%) dan yang paling sedikit pada usia lanjut akhir >91 tahun terdapat 1 responden (1.1%). Distribusi jenis kelamin responden didapatkan lebih banyak pasien yang berjenis kelamin laki – laki yang didapatkan sebanyak 50 responden (53.2%) dan responden yang berjenis

kelamin perempuan didapatkan sebanyak 44 responden (46.8%). Berdasarkan karakteristik pendidikan responden, terdapat responden yang berpendidikan SMP lebih tinggi yaitu sebanyak 35 responden (37,2%), pendidikan SMA 33 responden (35,1%), yang berpendidikan SD 18 responden (19,1%), dan yang berpendidikan tinggi sebanyak 8 responden (8.5%). Dari 94 responden (100%), dimana yang mengatakan kualitas pribadi perawat baik sebanyak 58 responden (100%) dan perawat yang merasa puas sebanyak 36 responden (63.3%), pasien yang tidak puas sebanyak 21 responden (36.8%), dan yang kualitas pribadi perawat buruk sebanyak 37 responden (100%) ada 11 orang (29.7%) yang mengatakan kualitas pribadi perawat buruk. Ada hubungan yang bermakna antara kualitas pribadi perawat dengan kepuasan pasien geriatric dengan hasil signifikan $p\ value = 0.003$ dimana nilai ini lebih kecil dari nilai yang dipakai yang artinya $p\ value = 0.003 < \alpha\ 0.05$, sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima yaitu terdapat hubungan antara kualitas pribadi perawat dengan kepuasan pasien geriatri di Rsud I.A Moeis Samarinda. Dari analisa data diatas didapatkan nilai $OODS\ Ratio\ (OR) = 4.052$ (95% tingkat kepercayaan CI 1.669-9.837) artinya prerawatyang memiliki kualitas pribadi baik lebih banyak untuk memberikan kepuasan kepada pasien lansia di dibandingkan kualitas pribadi perawat buruk.

SARAN DAN REKOMENDASI

Diharapkan bagi perawat terus menerus meningkatkan dan menerapkan kualitas pribadi yang baik kepada pasien karena dengan kualitas pribadi perawat baik maka akan menumbuhkan sikap murah hati, rendah hati maupun sikap sopan santun kepada pasiennya. Perawat akan lebih mampu mengetahui apa saja yang dibutuhkan oleh pasiennya sehingga pasien merasa bahwa dirinya dihargai dan sangat diperhatikan selama dirawat di rumah sakit. Bagi institusi pendidikan hasil ini dapat menjadi sumber acuan atau pun informasi untuk institusi pendidikan dalam mengajar dan menjelaskan tentang pentingnya kualitas pribadi perawat dengan kepuasan pasien. Serta dapat sebagai bahan masukan dalam kegiatan belajar maupun pada program penelitian yang berkaitan dengan kualitas pribadi perawat dengan kepuasan pasien geriatri. Bagi peneliti lain bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat lebih mengembangkan penelitian yang lebih mendalam lagi mengenai kualitas pribadi perawat dengan kepuasan pasien geriatric untuk dijadikan bahan informasi agar dapat menjadi bahan suatu objek penelitian atau riset dan pengembangan profesi perawat, dan bagi Rumah Sakit diharapkan meningkatkan SDM perawat dengan menerapkan in house training baik dari segi kualitas pribadi maupun sikap dalam mengikuti pelatihan-pelatihan didalam maupun diluar daerah.

REFERENSI

- Daulay, M.A. 2015. *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Dua Puskesmas Di Kota Medan*. Fakultas Farmasi Universitas Sumatra Utara.
- Darmani, Hamid. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan dan Sosial*. Bandung : Alfabeta
- Ibrahim dan Hafizah. 2013. *Tingkat Kepuasan Lansia Terhadap Pelayanan Di UPTD Rumoh Seujahtera Geunaseh Sayang Banda Aceh*. Idea Nursing Journal Vol. IV No. 2 2013. ISSN: 2087-2879
- Jaenudin, Ujam. 2015. *Dinamika Kepribadian*. Bandung: Pustaka Setia.
- Koentjaraningrat. 2010. *Pengantar Ilmu Antropologi*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Maryam, Siti, Dkk. 2008. *Mengenal Usia Lanjut Dan Perawatannya*. Jakarta: Penerbit Salemba Medika.
- Mundakir. 2016. *Komunikasi Keperawatan: Aplikasi Dalam Pelayanan*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Notoatmodjo 2007. *Promosi Kesehatan Masyarakat*. Jakarta : Renika Cipta
2012. *Metodelogi penelitian kesehatan*. Jakarta : Renika Cipta
- Nursalam 2014. *Manajemen Keperawatan Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional Edisi 4*. Jakarta: Salemba Medika.
- Padila. 2013. *Buku Ajar Keperawatan Gerontik*. Yogyakarta: Nuha Medika
- Pohan, Imbalo S. 2013. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Sunaryo, Dkk. 2015. *Asuhan Keperawatan Gerontik*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Walansendow, Pinotoan & Rompas. 2017. *Hubungan Antara Sikap dan Teknik Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Eunike RSU GMIM Kalooran Amurang*.