

UPAYA PENINGKATAN KEPUASAN PASIEN MELALUI SOSIALISASI KEPATUHAN JAM BESUK PADA KELUARGA PASIEN DI BANGSAL KELAS 2 RS BHAYANGKARA POLDA LAMPUNG

Efforts To Improve Patient Satisfaction Through Socialization of Compliance With Visiting Hours For Patients' Families In The Class 2 Ward of The Bhayangkara Hospital, Lampung Regional Police

Fitri Ana Sari^{1*}, Yunina Elasari¹, Rizki Yeni Wulandari¹

¹ Program Study Profesi Ners, Universitas Aisyah Pringsewu

*Korespondensi: Fitrianasari053@gmail.com

Diterima: 01 September 2024

Dipublikasikan: 30 November 2024

ABSTRAK

Pendahuluan: Berdasarkan data Badan Pusat Jasa Statistik (2020) diketahui bahwa dari 17.280 responden masyarakat diseluruh Indonesia, sebanyak 81% menyatakan puas dengan pelayanan yang disediakan oleh BPJS. Kepuasan pasien pada tingkat Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut (FRKTL) atau Rumah Sakit Pemerintah berada pada angka 80%, sedangkan untuk Rumah Sakit Swasta adalah 83%.

Tujuan: Untuk melakukan Upaya peningkatan kepuasan pasien melalui Sosialisasi Kepatuhan jam besuk pada keluarga pasien di bangsal kelas 2 rs bhayangkara Polda Lampung Tahun 2024.

Metode: Metode yang dilakukan adalah wawancara, studi dokumentasi dan observasi. Didapatkan masalah management keperawatan di ruangan bangsal kelas 2 yaitu belum optimalnya pelaksanaan jam besuk pasien. Perencanaan intervensi yaitu sosialisasi kepatuhan jam besuk pada keluarga pasien di bangsal kelas 2 RS Bhayangkara Polda Lampung.

Hasil: Hasil dari implementasi ialah Sebanyak 10 Orang keluarga pasien mengikuti sosialisasi tentang jam besuk dengan baik. Kegiatan manajemen dilakukan dengan mengikuti standar operasional prosedur .

Simpulan: Diharapkan rumah sakit meningkatkan lagi aturan jam besuk pasien untuk meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit.

Kata kunci: Jam Besuk, Kepatuhan, Keluarga pasien

ABSTRACT

Introduction: Based on data from the Central Bureau of Statistical Services (2020), it is known that out of 17,280 community respondents throughout Indonesia, 81% stated that they were satisfied with the services provided by BPJS. Patient satisfaction at the level of Advanced Referral Health Facilities (FRKTL) or Government Hospitals is at 80%, while for Private Hospitals it is 83%.

Objectives: The purpose of writing this scientific paper is to make efforts to increase patient satisfaction through socialization of visiting hour compliance with patient families in class 2 wards of the Bhayangkara Polda Lampung Hospital in 2024.

Methods: The methods used are interviews, documentation studies and observations. Obtained nursing management problems in class 2 ward rooms, namely not optimal implementation of patient visiting hours. Intervention planning is the socialization of visiting hour compliance to the patient's family in class 2 ward of Bhayangkara Police Hospital Lampung.

Results: Implementation activities were carried out on May 20, 2024 The results of the implementation were a total of 10 patient families followed the socialization of

visiting hours well.

Conclusion: *It is hoped that the hospital will improve the rules of patient visiting hours to improve the quality of hospital services*

Keywords: *Visiting Hours, Adherence, Patient's Family*

PENDAHULUAN

Pengertian rumah sakit menurut Permenkes Nomor 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit menyebutkan bahwa “Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Permenkes, 2020). Pelayanan kesehatan yang belum sesuai dengan harapan pasien menjadi masukan bagi organisasi pelayanan kesehatan agar berupaya memenuhinya. Jika pelayanan yang diperoleh pasien dalam fasilitas layanan kesehatan sesuai dengan harapan, maka pasien akan memanfaatkan ulang pelayanan kesehatan yang dapat memenuhi harapannya. Keberhasilan yang diperoleh suatu layanan kesehatan dalam meningkatkan mutu pelayanannya sangat berhubungan erat dengan kepuasan pasien (Sudian, 2020).

Dalam membicarakan masalah mutu pelayanan kesehatan seharusnya pedoman yang dipakai adalah hakekat dasar dari diselenggarakannya pelayanan kesehatan. Hakekat dasar yang dimaksud adalah untuk memenuhi kebutuhan dan tuntutan kesehatan (*health needs and demands*) para pemakai jasa pelayanan kesehatan, dimana apabila berhasil dipenuhi akan tetap memberikan rasa puas (*client statisfaction*) terhadap pelayanan kesehatan yang diselenggarakan (Saleha, 2019). Berdasarkan data Badan Pusat Jasa Statistik (2020) diketahui bahwa dari 17.280 responden masyarakat diseluruh Indonesia, sebanyak 81% menyatakan puas dengan pelayanan yang disediakan oleh BPJS. Kepuasan pasien pada tingkat Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut (FRKTL) atau Rumah Sakit Pemerintah berada pada angka 80%, sedangkan untuk Rumah Sakit Swasta adalah 83% (BPJS, 2019).

Menurut Indikator Kinerja Rumah Sakit, Depkes RI (2005) kepuasan pasien berhubungan dengan mutu pelayanan rumah sakit. Dengan mengetahui tingkat kepuasan pasien, manajemen rumah sakit dapat melakukan peningkatan mutu pelayanan. Untuk meningkatkan mutu pelayanan salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah dengan meningkatkan pelayanan keperawatan. Pelayanan keperawatan merupakan salah satu prioritas aspek yang perlu mendapat perhatian penting karena perawat memiliki peran memberikan asuhan keperawatan yang berkualitas dan berinteraksi langsung selama 24 jam dengan pasien, serta jumlah perawat yang mendominasi sehingga perawat harus mampu memberikan pelayanan keperawatan yang bermutu (Nursalam, 2011). Oleh karena itu pelayanan keperawatan memiliki kontribusi yang besar dalam meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit.

Persepsi mempunyai peran yang sangat penting dalam menilai suatu kualitas pelayanan kesehatan, karena berdasarkan persepsi yang baik dari pasien terhadap mutu pelayanan di rumah sakit akan dapat mempengaruhi kepuasan pasien dan menimbulkan image yang positif kepada rumah sakit tersebut (Wira, 2014). Persepsi mengenai apa yang didapatkan dari dunia sekitar oleh pribadi akan mempunyai tanggapan berbeda-beda, karena individu menanggapinya berdasarkan aspek-aspek situasi yang memberikan arti khusus pada dirinya. Salah satunya persepsi pasien yang akan muncul dari apa yang

dilihat mengenai sebuah kebijakan yang diaplikasikan di rumah sakit itu dapat membawa dalam persepsi baik atau kurang baik. Sebagai contoh kebijakan mengenai pembatasan jam berkunjung pasien.

Menurut Penelitian yang dilakukan Oleh Robby (2018) tentang Hubungan Persepsi Pembatasan Jam kunjung dengan tingkat Kepuasan Pasien di ruang Rawat Inap RSUD Dr.H.Koesnadi Bondowoso didapatkan Hasil uji statistik Spearman Rho menyatakan bahwa terdapat hubungan antara persepsi pembatasan jam kunjung dengan tingkat kepuasan Pasien Rawat Inap (p value = 0,000, $r = 0,243$) (Robby, 2018). Sesuai dengan penelitian dari Nugroho & Aryati (2009) yang menyatakan bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan dipengaruhi sikap atau tatakrama perawat yang muncul dalam bentuk atribut pribadi perawat seperti sikap suka menolong, ramah, pengertian dan berdedikasi. Perawat yang penuh perhatian yaitu kepedulian perawat untuk memberi respon terhadap kebutuhan pasien dan dukungan dari keluarga yaitu jam besuk.

Berdasarkan data yang didapatkan dari RS Bhayangkara Polda Lampung didapatkan jam kunjung diberlakukan pada pagi pukul 10:00-12:00 WIB dan siang pukul 16:00-19:00 WIB sesuai SK yang dibuat oleh Direktur Rumah Sakit. Melalui wawancara terhadap 10 pasien rawat inap didapatkan persepsi yang berbeda terkait kebijakan pembatasan jam kunjung rumah sakit. Terdapat tiga pasien yang mengungkapkan jika kebijakan pembatasan jam kunjung bertujuan baik sehingga pasien merasakan puas, terdapat empat pasien yang mengungkapkan jika kebijakan pembatasan jam kunjung tersebut kurang baik karena menghilangkan sebagian hak mereka dan terdapat tiga pasien yang mengungkapkan kebijakan pembatasan jam kunjung bertujuan baik tetapi pasien tidak merasakan kepuasan dari pengaplikasian kebijakan tersebut.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan pada tanggal 9-11 Maret 2024 didapatkan hasil masih Banyak ditemukan keluarga pasien yang berkunjung tidak pada jam besuk. Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti tertarik menyusun karya ilmiah Ners “Upaya peningkatan kepuasan pasien melalui edukasi kepatuhan jam besuk pada keluarga pasien di bangsal kelas 2 rs bhayangkara Polda Lampung Tahun 2024”

METODE

Penelitian ini dengan pendekatan studi kasus. Pengumpulan data dilakukan melalui proses wawancara, observasi dan pengkajian di ruang anak RS Bhayangkara Polda Lampung pada tanggal 9-11 Maret 2024. Pengkajian yang dilakukan mengenai data umum dan masalah yang berhubungan dengan manajemen keperawatan di ruangan anak yang berkaitan dengan fungsi *patient Care delivery* Yaitu larangan jam besuk Metode observasi dilakukan secara langsung melakukan analisis kajian ruang bangsal kelas 2. Penyajian data dalam bentuk deskriptif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pengkajian

Pengkajian merupakan tahap awal proses keperawatan, proses sistematis dalam pengumpulan data dari berbagai sumber, mengevaluasi dan mengidentifikasi

status kesehatan. Pengkajian telah dilakukan pada tanggal 19 Mei 2024. Ditemukan bahwa banyak keluarga pasien yang berkunjung diluar jam kunjung pasien.

Proses pengkajian telah dilakukan pengumpulan data perawatan, perawat dapat melakukan beberapa metode, yaitu: wawancara melalui komunikasi efektif, observasi dan pemeriksaan fisik. Pengkajian merupakan pengumpulan data subyektif dan obyektif secara sistematis dengan tujuan untuk menentukan diagnosa keperawatan yang tepat untuk menyusun rencana tindakan keperawatan yang tepat, baik bagi individu, keluarga dan komunitas (Craven & Hirnle, 2000). Oleh karena itu dibutuhkan suatu format pengkajian yang dapat menjadi alat bantu perawat dalam pengumpulan data.

Berdasarkan teori, data hasil pengkajian melalui observasi, wawancara harus sinkron. Pengkajian bertujuan untuk memperkuat data sehingga tidak ada perbedaan yang signifikan. Pengkajian yang lengkap dan sistematis sesuai dengan fakta dan kondisi yang ada merupakan hal yang sangat penting dalam sebuah asuhan keperawatan. Pengkajian yang tidak akurat akan mengarah pada identifikasi kebutuhan klien yang tidak lengkap dan identifikasi diagnosa keperawatan yang tidak tepat (Kuntoro, 2019).

Pengkajian keperawatan merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh perawat dalam menggali permasalahan dari klien secara sistematis, menyeluruh, akurat, singkat, dan berkesinambungan (Muttaqin, 2012).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Kartikasari (2020) menyebutkan bahwa pengkajian yang dilakukan secara lengkap dan sistematis sesuai dengan fakta atau kondisi yang ada sangat penting untuk menentukan suatu permasalahan dan menentukan implementasi yang sesuai.

Menurut Asumsi Penulis Proses Pengkajian perawatan adalah proses atau langkah awal yang sistematis dalam pengumpulan data dari berbagai sumber data untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi hasil dari pengkajian mengenai masalah-masalah Status Mutu Pelayanan kesehatan dan asuhan keperawatan

2. Identifikasi Masalah

Belum Optimalnya kepatuhan keluarga pasien dalam jam besuk disebabkan oleh belum tersosialisasinya terkait aturan dan larangan jam besuk. Kebijakan tentang kunjungan rumah sakit bertujuan untuk memaksimalkan perawatan pada pasien. Kebijakan waktu berkunjung meliputi 2 jenis kebijakan waktu terbuka dan kebijakan waktu berkunjung tertutup. Kedua jenis kebijakan waktu kunjung tersebut memiliki kelebihan dan kekurangan. Kelebihan dari waktu kunjung terbuka adalah dengan keberadaan keluarga disamping pasien dapat memberikan penguatan positif kepada pasien dan dengan kebebasan waktu berkunjung keluarga dapat berkunjung sesuai dengan kebutuhan bukan karena keterbatasan waktu. Sedangkan kebebasan waktu berkunjung tidak menutup kemungkinan untuk terjadi peningkatan resiko infeksi yang berasal dari keluarga, dapat meningkatkan stres bagi keluarga dan pasien dan kemungkinan dapat terjadi pelanggaran privasi. Kebijakan waktu kunjungan tertutup yaitu dengan pembatasan waktu beralasan karena keunikan dan situasi dari setiap individu sehingga harus dikelola secara individual dan menjaga kerahasiaan setiap pasien (Endri, 2017).

Menurut penelitian yang dilakukan Robby, et al (2016) mengenai hubungan persepsi pembatasan jam kunjung dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat

inap, dengan hasil penelitian 67,1% mengatakan persepsi baik terhadap pembatasan jam kunjung dan 40,8% mengatakan sangat puas dengan pembatasan jam kunjung. Kemudian dalam penelitian Ernawati, et al (2017) tentang gambaran kualitas tidur dan gangguan tidur pada lansia menunjukkan hasil kualitas tidur pada lansia terbesar adalah kualitas tidur yang kurang baik yaitu sebanyak 24 responden (66,7%) dan gangguan tidur pada lansia terbesar adalah gangguan tidur ringan sebanyak 26 responden (72,2%).

Berdasarkan teori Identifikasi masalah merupakan langkah awal yang sangat penting dalam suatu proses penelitian. Ketika seorang peneliti menangkap fenomena yang berpotensi untuk diteliti maka langkah selanjutnya adalah mendesak adanya suatu identifikasi masalah dari suatu fenomena yang tengah diamati tersebut. Dalam suatu penelitian sosial, proses identifikasi masalah sendiri dapat dilakukan dengan cara mendeteksi suatu permasalahan sosial yang tengah diamati. Dari situ, peneliti kemudian akan mengambil langkah untuk mengetahui lebih lanjut, bisa dengan melakukan berbagai observasi, membaca literatur, atau bahkan melakukan survei awal (Nanda, 2018).

Menurut Penelitian Arya (2019) Identifikasi masalah adalah salah satu proses penelitian yang boleh dikatakan paling penting diantara proses lain. Masalah penelitian akan menentukan kualitas dari penelitian, bahkan juga menentukan apakah sebuah kegiatan bisa disebut penelitian atau tidak. Masalah penelitian secara umum bisa kita temukan lewat studi literatur atau lewat pengamatan lapangan (observasi, survey, dsb).

Menurut asumsi penulis identifikasi masalah merupakan langkah yang diambil oleh seorang penulis di awal riset. Penulis sendiri akan melakukan identifikasi masalah dengan menjelaskan terlebih dahulu apa masalah yang ditemukan dengan menggunakan metode wawancara, Observasi dan Kunjungan langsung untuk mengumpulkan masalah lalu melakukan identifikasi masalah yang ada sesuai dengan fungsi manajemen keperawatan serta bagaimana masalah tersebut akan diukur dan dihubungkan dengan suatu prosedur penelitian.

3. Perencanaan Penyelesaian Masalah

Berdasarkan pengkajian maka perencanaan untuk masalah Belum optimalnya kepatuhan terkait jam besuk adalah pentingnya edukasi sosialisasi terkait jam besuk. Kebijakan mengenai pembatasan jam kunjung merupakan suatu kebijakan rumah sakit yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan rumah sakit terhadap pada pengguna jasa, maksud dan tujuan dari berlakunya pembatasan jam kunjung tersebut ialah untuk mencegah kejadian infeksi nosokomial rumah sakit, menjaga keamanan pasien dari berbagai hal yang dapat mengganggu proses penyembuhan dan memberikan kenyamanan pasien untuk beristirahat sesuai dengan kebutuhannya yang bertujuan mencapai derajat kesehatan yang sesungguhnya. Mengenai tujuan pembatasan jam kunjung untuk tenaga kesehatan sendiri ialah tidak ada gangguan mengenai tindakan keperawatan yang dilakukan (Erliza, 2016).

Perlunya perawat memberikan edukasi ulang kepada pasien dan keluarga agar dapat turut serta memahami sosialisasi terkait jam kunjung pasien. Kemudian perawat melakukan edukasi sosialisasi tentang jam besuk hasilnya dievaluasi dan didokumentasikan.

Menurut asumsi penulis Kegiatan sosialisasi sangat penting dilakukan karena Untuk meningkatkan pengetahuan. Media yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan media leaflet dimana Penyampaian pesan melalui media akan lebih mudah sehingga dapat lebih dipahami sehingga tujuan pembelajaran yang diinginkan

dapat dicapai proses belajar menjadi tidak membosankan untuk diikuti dan akan memberikan kemudahan bagi pengajar dalam menyampaikan pesan.

4. Pelaksanaan Kegiatan

Pelaksanaan kegiatan dilakukan pada tanggal 20 Mei 2024 sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Pada kegiatan yang dilakukan yaitu melakukan sosialisasi terkait jam besuk kekeluarga pasien dan membagikan leaflet terkait aturan jam besuk kekeluarga pasien.

Menurut teori Manajemen adalah proses untuk melaksanakan kegiatan melalui orang lain. Kegiatan manajemen keperawatan mengacu pada konsep manajemen secara umum, dengan menggunakan pendekatan fungsi-fungsi manajemen meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengontrolan (pengawasan dan Evaluasi). Manajemen pelayanan keperawatan berfokus pada komponen Posac (Mugianti, 2016).

Sosialisasi diberikan kepada keluarga pasien terkait aturan jam besuk, waktu jam besuk, waktu jam kunjung dan juga tata tertib pengunjung pasien sesuai dengan aturan yang ada di rumah sakit dan kemudia diberikan leaflet terkait jam besuk.

Pelaksanaan kegiatan dilakukan 1 hari. Kegiatan dimulai dengan mengobservasi keluarga pasien. Kemudia perawat melakukan sosialisasi terkait jam kunjung pasien kepada keluarga pasien dari satu ruang keruang lain yang kemudia diberikan leaflet untuk dibaca oleh keluarga pasien.



Gambar 1. Kegiatan sosialisasi jam besuk

Fungsi sosialisasi ialah untuk memberikan informasi terkait apa yang akan disampaikan oleh si pemberi sosialisasi baik dalam hal promosi, informasi pengetahuan maupun tentang sumber sumber yang ada yang dapat meningkatkan informasi kepada pengguna. Sedangkan fungsi Leaflet berperan sebagai media penyampai informasi yang tidak hanya informatif, tetapi juga edukatif. *Leaflet* mampu menjangkau masyarakat luas dan mengedukasi mereka tentang berbagai hal, baik itu informasi umum maupun informasi detail mengenai produk atau jasa tertentu. Contohnya, *leaflet* edukasi tentang jam besuk (Lista, 2019).

Menurut asumsi peneliti leaflet dan sosialiasi dapat memberikan hasil yang baik sebagai sumber informasi kesehatan yang dapat dibaca dan dipahami dengan mudah oleh keluarga pasien untuk meningkatkan kepatuhan jam besuk pasien.

5. Evaluasi Kegiatan

Evaluasi diperoleh bahwa kepatuhan keluarga pasien terhadap jam kunjung meningkat serta tersosilisasinya ke 15 orang keluarga pasien untuk meningkatkan kepuasan klien meningkat hal ini Sejalan dengan Penelitian Anita Mofianti (2020) tentang Hubungan larangan jam kunjung pasien selama pandemi COVID-19 dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap dibangsal cendana rumah sakit mulia hati

wonogiri didapatkan hasil sebanyak 81 responden (76,4 %) setuju pada kebijakan larangan jam kunjung pasien, 25 responden (23,6%) menyatakan tidak setuju, Sebanyak 71 responden (67%) menyatakan puas akan pelayanan rumah sakit dan 35 responden (33%) menyatakan tidak puas. Hasil Uji fisher exact diperoleh nilai $p=0,01$. Pengukuran persepsi pembatasan jam kunjung menggunakan tiga parameter yaitu komponen kognitif, komponen afektif dan komponen konatif. Hasil penelitian didapatkan sebagian responden masih memiliki persepsi yang buruk pada komponen-komponen persepsi pembatasan jam kunjung. Sebagian besar responden memiliki persepsi buruk pada komponen kognitif, yaitu 33,2% responden tidak setuju/kurang setuju pada komponen kognitif persepsi pembatasan jam kunjung.

Salah satu pemungkin yang menyebabkan responden memiliki persepsi tidak baik pada komponen kognitif ialah pendidikan. Pendidikan merupakan pengetahuan yang dapat diperoleh secara formal dan non formal. Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang maka pengetahuannya akan semakin banyak sehingga pemahaman terhadap satu hal akan semakin baik, dengan begitu seseorang dapat mempersepsikan satu hal dengan tepat yang salah satunya terkait kebijakan jam kunjung. Hal ini sesuai dengan Normadewi (2012) yang menyatakan tingkat pendidikan formal yang tinggi memberikan kemampuan untuk memahami suatu hal dengan baik sehingga membentuk persepsi yang lebih baik dan positif terhadap satu hal. Hal tersebut juga didukung oleh Notoatmojo (2003) menyatakan bahwa persepsi dipengaruhi oleh pengetahuan dan pendidikan seseorang.

Sesuai dengan penelitian dari Nugroho & Aryati (2009) yang menyatakan bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan dipengaruhi sikap atau tatakrama perawat yang muncul dalam bentuk atribut pribadi perawat seperti sikap suka menolong, ramah, pengertian dan berdedikasi. Perawat yang penuh perhatian yaitu kepedulian perawat untuk memberi respon terhadap kebutuhan pasien.

Pelayanan yang diberikan terkait dengan kebijakan pembatasan jam kunjung di ruang rawat inap RS Bhayangkara Polda Lampung sudah sesuai dengan harapan pasien sehingga pasien merasa puas terhadap pelayanan yang telah diterima. Kepuasan akan dirasakan oleh seorang pasien ketika layanan yang didapatkan selama pasien tersebut dirawat dirumah sakit dapat memenuhi kebutuhan, salah satunya ialah terkait dengan pengaplikasian kebijakan pembatasan jam kunjung rumah sakit. Dalam memenuhi kebutuhan pasien besarnya harapan yang ingin diperoleh bila dibandingkan dengan kenyataan yang diterima oleh pasien terkait dengan kebijakan pembatasan jam kunjung akan sangat berpengaruh terhadap penilaian dan perasaan puas dan tidak puas. Asmuji (2014) menyatakan bahwa pelanggan merasa tidak puas jika pelayanan yang diterima kurang dari yang diharapkan, pelanggan merasa puas jika harapan sama dengan kenyataan, pelanggan merasa sangat puas jika harapan lebih kecil dari kenyataan.

Peneliti berasumsi bahwa masih terdapatnya responden yang mengatakan tidak puas pada pelayanan terkait pengaplikasian kebijakan pembatasan jam kunjung yang sudah baik dapat dikarenakan oleh tuntutan atau harapan responden yang terlalu tinggi. Tuntutan atau harapan pasien yang tinggi dibandingkan kenyataan pelayanan yang diterima memunculkan kesenjangan yang menyebabkan ketidakpuasan responden.

Dari hasil penelitian sebagian besar responden yang memiliki persepsi baik terhadap jam kunjung merasa sangat puas terhadap pengaplikasian kebijakan jam kunjung di RS Bhayangkara Polda Lampung . Hal ini karena persepsi merupakan cara pandang seseorang terhadap sesuatu yang nantinya berpengaruh pada tingkat kepuasan. Asumsi tersebut sesuai dengan Kotler (2007 dalam Wira, 2014), bahwa persepsi mempunyai peran yang sangat penting dalam menilai suatu kualitas pelayanan kesehatan, karena berdasarkan persepsi yang baik dari pasien terhadap mutu pelayanan di rumah sakit akan dapat mempengaruhi kepuasan pasien dan menimbulkan image yang positif kepada rumah sakit tersebut.

Hal tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Orah (2014) Terdapat hubungan yang bermakna antara persepsi pasien tentang pelayanan tenaga kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Lansot Kota Tomohon. Persepsi terkait kebijakan pembatasan jam kunjung beberapa orang berbeda dalam mempersepsikan suatu objek yang sama, dimana faktor- faktor yang diduga juga berpengaruh terhadap persepsi pasien antara lain seperti jenis kelamin, umur, pendidikan.

Adanya kebijakan rumah sakit tentang pembatasan jam kunjung bertujuan untuk memaksimalkan perawatan pasien dengan kondisi kritis (Ramnath, 2007). Waktu kunjungan adalah kebijakan dari rumah sakit yang diberikan kepada keluarga pasien untuk memudahkan interaksi antara keluarga dengan pasien. Beberapa rumah sakit di Indonesia menetapkan jam kunjung di ruang ICU sekitar 1-2 jam setiap kunjungan. Pada unit perawatan lain juga menerapkan kebijakan jam kunjung keluarga akan tetapi masih diijinkan salah satu keluarga untuk menjaga pasien. Ada 2 jenis waktu kunjungan yaitu waktu kunjungan terbuka dan tertutup. Dari kedua jenis waktu kunjungan tersebut memiliki kelebihan dan kekurangannya masing- masing. Kelebihan dari kunjungan terbuka adalah anggota keluarga dapat memberikan dukungan aktif untuk pasien sakit kritis, dan anggota keluarga dapat mengunjungi secara bebas sesuai kebutuhan tanpa batasan waktu. Namun hal tersebut kemungkinan akan meningkatkan risiko infeksi yang berasal dari keluarga dan dapat terjadi pelanggaran privasi. Sedangkan kelebihan dari kunjungan tertutup yaitu proses perawatan akan lebih optimal dan privasi pasien akan terjaga. Tetapi dengan adanya waktu kunjungan tertutup keluarga tidak dapat terlibat dalam proses perawatan (Ramnath, 2007).

Dalam proses perawatan dukungan keluarga juga sangat dibutuhkan karena saat pasien berada didekat keluarga akan mengurangi rasa cemas dan merasa aman (Ramnath, 2007). Keluarga juga akan timbul rasa cemas apabila tidak bisa berada disamping pasien. Maka pada kondisi ini sangat penting adanya dukungan dari keluarga. Keluarga bisa melaksanakan peran mereka bila rumah sakit menyediakan kebijakan waktu kunjungan keluarga yang lebih tepat. Terdapatnya kunjungan yang tepat dengan anggota keluarga ataupun orang yang dicintai di sebelah pasien bisa memberikan dampak positif untuk pasien, seperti mengurangi kecemasan pasien serta keluarga, menguatkan dorongan sosial, menguatkan kontrol pasien, serta memberikan dampak psikologis yang positif pada pasien. Terdapatnya support yang lebih dari keluarga akan menjadikan hubungannya ke pasien lebih harmonis (Ramnath, 2007).

Keluarga merupakan salah satu support system yang sangat penting dalam pengobatan pasien, dan adanya dukungan keluarga akan sangat mempengaruhi proses pengobatan dan pemulihan mental pasien. Sebuah keluarga terdiri dari solidaritas dan ikatan emosional dari dua orang yang mengakui diri mereka sebagai bagian dari keluarga (Zakaria, 2017). Keluarga dapat membantu pasien memenuhi kebutuhan spiritualnya, karena keluarga memiliki hubungan emosional dan selalu berhubungan dengan pasien, dan dukungan keluarga juga sangat membantu pasien yang sedang mengalami masalah seperti memenuhi kebutuhan spiritualnya dan memiliki dukungan positif bagi pasien.

Menurut asumsi Penulis hasil evaluasi kegiatan sosialisasi telah dilaksanakan kepada 15 penjaga pasien. Kepada keluarga pasien yang tidak ikut dalam kegiatan sosialisasi diharapkan membaca leaflet yang sudah disediakan diruangan.

SIMPULAN

Evaluasi diperoleh bahwa Sebanyak 15 Orang keluarga pasien mengikuti sosialisasi dengan baik hingga akhir.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terimakasih kepada pembimbing akademik yang telah memberikan bimbingan sehingga karya ilmiah ini bisa dapat diselesaikan. Dan terimakasih juga kepada pihak rumah sakit RS Bhayangkara Polda Lampung yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan pengkajian dan kegiatan sosialisasi ini dapat berjalan dengan baik

REFERENSI

- Anita Mofianti (2020) tentang Hubungan larangan jam kunjung pasien selama pandemi COVID-19 dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap dibangsal cendana rumah sakit mulia hati wonogiri: Jurnal Kesehatan
- Asmuji.(2014).*ManajemenKeperawatan*. Cetakan ke III.Yogyakarta: Ar-Ruzz Media
- Badan Pusat Statistik [BPS] (2019). Kota Surakarta Dalam Angka 2020: Badan Pusat Statistik Kota Surakarta
- Craven, R.F., & Hirnle, C.J. (2000). *Fundamental of Nursing: Human Health and Function*. (3rd ed). Philadelphia: Lippincott Williams & Wilkins
- Depkes RI, (2005); Undang-Undang Republik Indonesia Nomor : 23 tahun 2005 Tentang Kesehatan; Jakarta; Hal 1. Fisioterapi Indonesia; Jakarta; Hal.5
- Depkes (2017) Rumah sakit, Biro Komunikasi dan Pelayanan Masyarakat,Kementerian Kesehatan RI
- Endri. (2017). *Analisis Data Kualitatif*. Bandung: Pustaka Ramadhan Bandung
- Mugianti, (2016). *Managemen keperawatan* : jurnal Kesehatan
- Normadewi. (2012). “Argumen Kesetaraan Gender Perspektif Al-Qur’an”. *Journal. Jurnal sari* 24
- Notoatmojo, S. (2003). *Pendidikan dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta:Rineka Cipta
- Nugroho, A.H., Aryati, S. (2009). Hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di rumah Sakit islam kendal. *Jurnal Keperawatan*.
- Nursalam. (2011). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional*, Edisi 3. Jakarta: Selemba Medika.

- Orah, A.O.M. (2014). *Hubungan Antara Persepsi Pasien Tentang Pelayanan Tenaga Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Lansot Kota Tomohon*. Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Sam Ratulangi Manado. http://fkm.unsrat.ac.id/wp_content/uploads/2015/02/jurnal-Amelia-O.-M.-Orah.pdf .
- Permenkes, 2020. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2020 Tentang Akreditasi Rumah Sakit
- Ramnath, (2017) Jurnal .Gambaran Jam kunjung pasien rawat inap : Jurnal Kesehatan
- Robby (2018) tentang Hubungan Persepsi Pembatasan Jam kunjung dengan tingkat Kepuasan Pasien di ruang Rawat Inap RSUD Dr.H.Koesnadi Bondowoso. Jurnal Kesehatan
- Saleha. (2019). *Asuhan Kebidanan Pada Masa Nifas*. Jakarta: Salemba Medika.
- Sudian, T. (2020). *Hubungan Kepuasanpasien Terhadap Mutu PelayananKesehatan di Rumah Sakit Cut Mutia Kabupaten Aceh Utara*. Jurnal Kesehatan Masyarakat. http://www.ejournal.uui.ac.id/jurnal/T.SUDIAN-185-jurnal_sudian.pdf
- Wira, I.A.D. (2014). *Hubungan Antara Persepsi Mutu Pelayanan Asuhan Keperawatan Dengan KepuasanPasien Rawat Inap Kelas Iii DiRsud Wangaya Kota Denpasar*. http://www.pps.unud.ac.id/thesis/pdf_thesis/unud-1006-96357002tesis%20ida%20ayu%20dwidyaniti%20wira.pdf
- Zakaria, Amir. 2017. *Asuhan Keperawatan Keluarga Pendekatan Teori dan Konsep*. Malang: International Research and Development for Human Beings.



This is an open access article under the [CC BY-NC](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/) 4.0 license.