

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PASIEN DALAM PELAYANAN KEPERAWATAN BERBASIS KEARIFAN LOKAL DI RUANG RAWAT INAP RSUD DOLOKSANGGUL KECAMATAN DOLOKSANGGUL KABUPATEN HUMBANG HASUNDUTAN

FACTORS AFFECTING PATIENT SATISFACTION WITH LOCAL WISDOM-BASED NURSING SERVICES IN THE INPATIENT WARD OF THE DOLOKSANGGUL REGIONAL GENERAL HOSPITAL, DOLOKSANGGUL DISTRICT, HUMBANG HASUNDUTAN REGENCY

Kino Siboro¹, Dewi AL Hutagaol² Crisna Lumban Gaol³ Dewi Purba⁴

E-mail: kino.siboro@stikeskb.ac.id

Abstrak

Latar Belakang: Ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di Ruang Rawat Inap baik di Indonesia maupun di Negara berkembang lainnya saat ini masih menjadi masalah Data di Rumah Sakit salah satu Negara ASEAN pada tahun 2016 didapatkan bahwa kepuasan pasien 79% sedangkan standart yang ditetapkan kepuasan pasien >80 dengan angka komplain 4-5 kasus/blan Standart pelayanan minimal rumah sakit, kepuasan pasien rawat inap di Indonesia >90%. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian menggunakan pendekatan survey analitik dengan desain *cross-sectional*. Populasi sebanyak 30 responden, pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan total sampling sebanyak 30 responden. Hasil penelitian ini menunjukkan ada hubungan bahasa terhadap kepuasan pasien dengan menggunakan uji square dengan tingkat kepercayaan 95% ($\alpha=0,05$) dan $df= 2$ diperoleh square hitung $12.973 > 5,591$. Ada hubungan Holong/Kasih Sayang terhadap kepuasan pasien dengan menggunakan uji square dengan tingkat kepercayaan 95% ($\alpha=0,05$) dan $df= 1$ diperoleh square hitung $30.000 > 3.841$. Ada hubungan Dalihan natolu terhadap kepuasan pasien dengan menggunakan uji square dengan tingkat kepercayaan 95% ($\alpha=0,05$) dan $df= 2$ diperoleh square hitung $30.000 > 5,591$. Diharapkan bagi responden agar lebih memperhatikan tindakan Keperawatan dan diharapkan juga mempercayai tindakan Keperawatan yang diberikan. Diharapkan bagi petugas kesehatan agar lebih memperhatikan kenyamanan pasien dan memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya dan menjaga privasi pasien.

Kata kunci: Kepuasan Pasien, Pelayanan Keperawatan, Kearifan Lokal.

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan salah satu jenis perusahaan jasa dimana perusahaan jasa yang ingin berkembang dan mendapatkan keunggulan kompetitif harus dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada para pelanggan. Selain itu rumah sakit juga harus memperhatikan nilai pelanggan dan keunggulan produk guna dapat bertahan dalam iklim persaingan yang sangat ketat. Perjuangan untuk menciptakan bisnis yang berulang dengan pelanggan menempati titik sentral dalam upaya rumah sakit untuk tetap unggul pada persaingan jangka panjang (Laura Lintresa, Maret 2025).

Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan. Menurut Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu di atas 95%. Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas. (RI, Kemenkes, No 43 tahun 2016).

Beberapa hasil penelitian menunjukkan data tentang tingkat kepuasan pasien di berbagai Negara. Tingkat kepuasan pasien menurut Ndambuki tahun 2013 di Kenya menyatakan 40,4%, kepuasan pasien di Bakhtapur india menurut Twayana 34,4% di Sumatra Barat Berdasarkan data tersebut

dapat disimpulkan bahwa angka kepuasan pasien masih tergolong rendah, sehingga kepuasan pasien menjadi permasalahan rumah sakit baik di indonesia maupun di luar negeri (Novi Berliana, 2020).

Ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan Keperawatan baik di Indonesia maupun di Negara berkembang lainnya saat ini masih menjadi masalah. Data kepuasan pasien di salah satu Rumah Sakit Umum daerah di Indonesia didapatkan 70% pasien kurang puas terhadap pelayanan Keperawatan (Hafid, 2014). Data di Rumah Sakit salah satu Negara ASEAN pada tahun 2016 didapatkan bahwa kepuasan pasien 79% sedangkan standart yang ditetapkan kepuasan pasien >80 dengan angka komplain 4-5 kasus/bln (Klaipetch,2016). Standart pelayanan minimal rumah sakit, kepuasan pasien rawat inap di Indonesia >90% (Permenkes RI No. 714, 2016).

Ketidakpuasan pasien saat dirawat di rumah sakit disebabkan oleh beberapa faktor. Faktor kesalahan identitas masih sering terjadi yaitu kekeliruan identitas masih sering terjadi terutama di unit peRawat Inap intensif,ruang operasi, dan keadaan darurat. Faktor komunikasi, penyebab terbanyak dikarenakan kesalahan dari penerapan keselamatan pasien. Kerugian yang terjadi sebagai akibat tidak diperdulikanya keselamatan pasien cukup banyak (Collisson, Thome, Dee, MacIntyre, dan

Pidgeon, 2013). Hasil penelitian di London dilaporkan 456 insiden terjadi Di Ruang Rawat Inap (80%). Jenis insiden yang paling sering terjadi adalah kesalahan pengobatan (62%). Saat meresepkan 29% dan diikuti 26% komunikasi yang kurang tepat (Scharein & Trendelenburg, 2013).

Pendidikan kesehatan berbasis kearifan lokal merupakan metode dalam memberikan informasi yang sesuai dengan karakteristik masyarakat dengan memanfaatkan kearifan lokal. Dalam melakukan pelayanan kesehatan/Keperawatan perlu disesuaikan dengan Kearifan Lokal, dan perlu kita bahas tentang Kearifan Lokal Budaya Batak Toba karena kita berada di wilayah Batak Toba maka perlu diketahui dalam melakukan pelayanan Keperawatan harus Berbasis Kearifan Lokal seperti menggunakan bahasa daerah Batak Toba, menanyakan partuturan (Marga), selalu menunjukkan Rasa Kasih Sayang (Holong) dan menerapkan Dalihan Na Tolu. (Ermawi dan Dewi Susanti, 2020).

Sekarang ini orang sudah janggal dengan istilah Kearifan Lokal (Local Wisdom). Hampir di setiap seminar lokakarya dan pertemuan ilmiah para pakar menggunakan istilah kearifan lokal dan kata ini tampaknya menjadi trend dalam setiap pembicaraan ilmiah, terutama dalam konteks ilmu-ilmu sosial-humaniora. Seseorang merasa kurang trendy apabila ia tidak menggunakan atau membicarakan masalah kearifan lokal. Kearifan lokal tampaknya

menjadi semacam permainan bahasa (languages game) atau semacam kemasam dalam berbagai pembicaraan. Demikian pula halnya dengan penulis juga mengikuti kelatahan yang terjadi dan dengan sadar ikut-ikutan pula menulis tentang kearifan lokal. (Winnalia Fridina 2025).

Kearifan lokal tampaknya seperti obat mujarab dalam upaya melihat kompleksitas permasalahan yang di hadapi manusia modern akibat perilaku yang kegagalan manusia modern dalam mengelola kompleksitas permasalahan yang dihadapi memaksanya untuk mencari pilihan-pilihan Pilihan-pilihan tersebut menunjukkan adanya satu jalan buntu dan mungkin dapat pula dikatakan frustasi sehingga memaksanya untuk menengok kembali pada nilai-nilai budaya yang sudah lama mereka tinggalkan dan malahan boleh jadi struktur dan nilai budaya tersebut mungkin pula telah rusak oleh perilaku manusia itu sendiri. Secara sederhana kearifan lokal dapat didefinisikan sebagai kebijaksanaan atau nilai-nilai luhur yang terkandung dalam kekayaan budaya lokal. Namun ada kalanya kearifan lokal boleh jadi merupakan slogan “kembali ke alam” (back to nature) atau nature magistra dan banyak sekali interpretasi yang diberikan oleh para pengguna istilah tersebut seperti halnya juga tentang pengertian kebudayaan. (Armawi, Armaidly. 2017). Kearifan lokal diwariskan secara turun temurun dari satu generasi ke

generasi melalui cerita dari mulut ke mulut kearifan lokal ada di dalam cerita rakyat, peribahasa, lagu, dan permainan rakyat. Kearifan lokal sebagai suatu pengetahuan yang ditemukan oleh masyarakat lokal tertentu melalui kumpulan pengalaman dan mencoba dan diintegrasikan dengan pemahaman terhadap budaya dan keadaan alam suatu tempat.

Menurut Sibarani (2012) kearifan lokal adalah suatu bentuk pengetahuan asli dalam masyarakat yang berasal dari nilai luhur budaya masyarakat setempat untuk mengatur tatanan kehidupan masyarakat atau dikatakan sebagai kearifan lokal. (Siahaan, Nurhalimah. 2018).

Mayarakat Batak Toba masih memeluk erat kebudayaan yang diwariskan dari nenek moyang yang terdahulu dan masyarakat Batak Toba masih menggunakan bahasa daerah yaitu bahasa Batak Toba. Masyarakat Batak Toba sangat menghargai hubungan sosial yang di bangun dalam sistem budaya Dalihan Na Tolu dilakukan dalam bentuk nilai budaya yang dijadikan sebagai pandangan dan sekaligus tujuan hidup yang dirumuskan sebagai suatu rangkaian tiga kata, yaitu kekayaan (Hamoraon), banyak keturunan atau banyak anak (Hagabeon), dan kehormatan (Hasangapon) dari sana terjalin holon yang sangat mendalam. (Abubakar, Bustami, et al 2017). Masa kini sebagai realitas hasil interaksi antara manusia dengan lingkungannya dengan segala permasalahan

yang di hadapkan. Bila perubahan lingkungan fisik membuat manusia harus mensiasatinya dan melahirkan budaya-budaya yang terus-menerus disesuaikan, maka perubahan-perubahan budaya kearifan lokal itu juga mesti diasiasi demi keberlangsungan hidup manusia sama halnya dengan hubungan antara pelayanan Keperawatan dengan kepuasan pasien dimana perawat harus dapat menyesuaikan diri dengan kearifan lokal budaya batak toba. (Rini Darmastuti & Dewi Kartika Sari, 2016).

Dalam bentuk tindakan melalui wujud pengobatan secara tradisional, ada banyak tindakan-tindakan yang dimiliki oleh masyarakat budaya batak toba dalam mengatasi permasalahan kesehatan yang mereka hadapi sebagai wujud kearifan lokal. Misalnya kebiasaan melakukan pijat urat untuk menyembuhkan penyakit yang di sebabkan karena kurang berfungsinya urat-urat dalam tubuh kita (masyarakat sering menyebutnya salah urat). Selain tindakan pengobatan tradisional, ada pula produk budaya yang berwujud obat-obatan dapat kita temukan di hampir semua daerah yang ada di Indonesia terutama di daerah batak toba sebagai produk budaya dari masyarakat setempat. (Rini D Darmastuti & Dewi Kartika Sari, 2016).

Data tersebut menunjukkan penggunaan obat tradisional dan cara tradisional masih banyak digunakan dan dilakukan oleh masyarakat Budaya Batak Toba pada jaman modern saat ini. Di tengah terpaan modernitas, ternyata cara tradisional dan pendekatan tradisional masih menjadi magnet bagi sebagian masyarakat untuk menggunakannya. (Rini Darmastuti & Dewi Kartika Sari, 2016).

Ada beberapa alasan yang dapat diamati berkaitan dengan alasan mengapa masyarakat Budaya Batak Toba masih ada yang menggunakan obat tradisional untuk mengobati penyakit, yaitu: Obat-obatan tradisional bebas dari bahan kimia, Obat tradisional memiliki efek samping relatif kecil bila digunakan secara benar dan tepat,

Dalam suatu ramuan obat tradisional umumnya juga terdiri dari beberapa jenis tanaman obat yang memiliki efek saling mendukung satu sama lain untuk mencapai efektivitas pengobatan, Obat tradisional cocok untuk penyakit-penyakit metabolik dan degeneratif. Yang termasuk penyakit metabolik (diabetes, kolestrol tinggi, asam urat, batu ginjal, dll) sedangkan yang termasuk penyakit degeneratif (rematik, asma, haemoroid, dll). Menurut kepercayaan masyarakat Budaya Batak Toba obat tradisional sudah terbukti membantu mengatasi masalah permasalahan kesehatan yang dialami mereka. (Puspitawati, et al. 2020). Sehubungan dengan obat dan cara

penanganan yang serius dari pemerintah dan tenaga kesehatan. Sementara, pengobatan modern yang dilakukan melalui dokter dan paramedis belum sepenuhnya bisa diterima oleh masyarakat Budaya Batak Toba. Rasa asing dan ketidakpercayaan terhadap dokter dan paramedis menjadi alasan kuat yang sering kali digunakan masyarakat. Selain alasan di atas, masyarakat sering menggunakan asumsi kekuatan pengobatan tradisional untuk menolak pengobatan modern, ini menjadi suatu masalah bagi tenaga kesehatan termasuk bagi pelayanan Keperawatan. (Handuto, Himawan Purwo, 2020).

Pada saat ini, pemerintah mempunyai kepedulian yang sangat besar terhadap kesehatan. Perhatian pemerintah terhadap kesehatan masyarakat lebih mewujudkan dalam bentuk usaha pencegahan kesehatan dalam kehidupan masyarakat dengan tujuan supaya masyarakat tidak terlanjur menderita sakit.

UU no. 36 tahun 2009 bab VI pasal 47 mengatakan “upaya kesehatan diselenggarakan dalam bentuk kegiatan dengan pendekatan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitative yang dilaksanakan secara terpadu, menyeluruh, dan berkesinambungan. (Ayuningtyas, Dumilah, And Marisa Rayhani, 2018).

Pelayanan Keperawatan diharapkan mengetahui kearifan lokal masyarakat Budaya Batak Toba dengan sebelumnya

mempelajari berbagai macam kebiasaan Budaya Batak Toba. Dengan adanya pemahaman terhadap Budaya Batak Toba diikuti dengan adanya pemahaman tentang obat-obatan tradisional dan cara pengobatan tradisional, diharapkan pelayanan Keperawatan menghargai dan menggunakan kearifan lokal untuk mendukung kesehatan masyarakat. Dan pelayanan Keperawatan diharapkan bisa menghargai kearifan lokal serta bisa menggunakan kearifan lokal untuk mendukung kesehatan masyarakat. (Simanjuntak, Bungaran Antonius, 2018).

Dari survey awal yang saya lakukan terhadap pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Doloksanggul banyak pasien yang merasa tidak puas terhadap pelayanan perawat baik di lihat dari bahasa, tindakan, dan cara penyampain informasi kepada pasien. Maka peneliti tertarik mengambil penelitian tentang “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Berbasis Kearifan Lokal Di Ruang Rawat Inap RSUD Doloksanggul Kecamatan Doloksanggul Kabupaten Humbang Hasundutan Tahun 2025”

METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian menggunakan pendekatan survey analitik dengan desain *cross-sectional* yang dimaksudkan untuk mencari pengaruh Variabel Independen (Bahasa, Holong, Dalihan Na Tolu) terhadap Variabel Dependen (Kepuasan Pasien) dalam

Pelayanan Keperawatan Di RSUD Doloksanggul Kecamatan Doloksanggul Kabupaten Humbang Hasundutan Tahun 2025. Lokasi penelitian ini dilakukan di Ruang Rawat Inap RSUD Doloksanggul, Penelitian ini dilakukan pada bulan Juni-Agustus 2025 Di mulai dari survey awal, pengumpulan data, penelitian hingga pengolahan data. Sampel adalah objek yang diteliti dan di anggap mewakili seluruh populasi. Sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah pasien yang ada Di Ruang Rawat Inap RSUD Doloksanggul Sebanyak 30 Responden.

HASIL PENELITIAN

Pada tahap ini dilakukan analisis univariat karakteristik responden berdasarkan faktor demografi terdiri dari umur, jenis kelamin, Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Responden “Berdasarkan Bahasa, Holong/Kasih Sayang, Dalihan Natolu Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD Doloksanggul Kabupaten Humbang Hasundutan Tahun 2025”.

No	Variabel	Jumlah	Perse ntase
Bahasa			
	Baik	11	36.7
	Cukup	12	40.0
	Kurang	7	23.3
	Total	30	100.0
Holong/ kasih sayang			
	Baik	21	70.0
	Tidak baik	9	30.0
	Total	30	100.0
Dalihan natolu			
	Baik	20	66.7
	Cukup	9	30.0
	Kurang	1	3.3
	Total	30	100.0
Kepuasan pasien			
	Puas	21	70.0
	Tidak puas	9	30.0
	Total	30	100.0

Berdasarkan tabel 4.1 diketahui bahwa perawat yang menyampaikan Bahasa dari 30 responden yang bahasa baik sebanyak 11 jiwa (36.7%), bahasa cukup sebanyak 12 jiwa (40.0%), bahasa kurang sebanyak 7 jiwa (23.3%).

Berdasarkan Holong/Kasih Sayang diketahui bahwa perawat yang menerapkan Holong/Kasih Sayang dari 30 responden yang holong/kasih sayang baik sebanyak 21

jiwa (70.0%), holong/kasih tidak baik sebanyak 9 jiwa (30.0%).

Berdasarkan Dalihan Natolu diketahui bahwa perawat yang menerapkan Dalihan Natolu dari 30 responden yang dalihan natolu baik sebanyak 20 jiwa (66.7%), dalihan natolu cukup sebanyak 9 jiwa (30.0%), dalihan natolu kurang sebanyak 1 jiwa (3.3%).

Berdasarkan Kepuasan Pasien diketahui bahwa dari 30 responden yang merasa puas terhadap pelayanan Keperawatan sebanyak 21 jiwa (70.0%) dan yang tidak puas sebanyak 9 jiwa (30.0%).

4.1.1. Analisa Bivariat

Setelah dilakukan Analisa Univariat, maka dilakukan analisa lebih lanjut berupa Analisa Bivariat. Data yang didapat dari kedua Variabel merupakan data kategori, maka uji statistik menggunakan uji *chi-square* yang bertujuan untuk menguji kedua Variabel.

a. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Berbasis Kearifan Lokal Berdasarkan Bahasa Di Ruang Rawat Inap RSUD Doloksanggul Kecamatan Doloksanggul Kabupaten Humbang Hasundutan Tahun 2025.

Hasil dari pengumpulan data dikumpulkan melalui kuesioner yang dibagikan kepada responden melalui peneliti dengan menggunakan data primer dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Responden “Berdasarkan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Berdasarkan Bahasa Di Ruang Rawat Inap RSUD Doloksanggul Kecamatan Doloksanggul Kabupaten Humbang Hasundutan Tahun 2025.

Bahasa	Kepuasan Pasien				Total	df	χ^2
	Puas		Tidak Puas				
	n	%	n	%			
Baik	10	90	1	9	11	100	2,00
Cukup	4	33	8	66	12	100	0
Kurang	7	100	0	0	7	100	0

Berdasarkan tabel 4.2 diketahui bahwa dari 11 responden yang merasa puas terhadap Bahasa yang digunakan perawat sebanyak 10 jiwa (90.9%) dan yang tidak puas sebanyak 1 jiwa (9.1%). Dari 12 responden yang merasa puas dengan Bahasa yang digunakan perawat sebanyak 4 jiwa (33.3%), dan yang merasa tidak puas sebanyak 8 jiwa (66.7%). Dari 7 responden yang merasa puas dengan Bahasa yang digunakan perawat sebanyak 7 jiwa (100.0%) dan yang tidak puas tidak ada.

Hasil analisa bivariate diperoleh perbandingan dengan menggunakan uji Chi-

square dengan tingkat kepercayaan 95% ($\alpha=0,05$) dan $df = 2$ diperoleh $\chi^2 12.973 > 0.02$, maka H_a diterima dan H_0 ditolak berarti ada hubungan Holong/Kasih Sayang dengan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Berbasis Kearifan Lokal Di RSUD Doloksanggul Kecamatan Doloksanggul Kabupaten Humbang Hasundutan Tahun 2025.

a. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Berbasis Kearifan Lokal Berdasarkan Holong/Kasih Sayang Di Ruang Rawat Inap RSUD Doloksanggul Kecamatan Doloksanggul Kabupaten Humbang Hasundutan Tahun 2025.

hasil dari pengumpulan data dikumpulkan melalui kuesioner yang dibagikan kepada responden melalui peneliti dengan menggunakan data primer dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Responden Pada “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Berbasis Kearifan Lokal Berdasarkan Holong/Kasih Sayang Di Ruang Rawat Inap RSUD Doloksanggul Kecamatan Doloksanggul Kabupaten Humbang Hasundutan Tahun 2025”.

Kepuasan Pasien							
	Puas		Tidak Puas		Total	Df	χ^2
	n	%	n	%			
Baik	21	100	0	0	21	1	0
Tidak Baik	0	0	9	100	9	1	0

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Berbasis Kearifan Lokal Berdasarkan Dalihan Natolu Sayang Di Ruang Rawat Inap RSUD Doloksanggul Kecamatan bahwa dari 21 responden yang merasa puas terhadap pelayanan Keperawatan berdasarkan Holong/Kasih Sayang sebanyak 21 jiwa (100.0%), dan yang tidak puas tidak ada. Dari 9 responden yang merasa puas terhadap pelayanan Keperawatan berdasarkan Holong/Kasih Sayang tidak ada dan yang merasa tidak puas 9 jiwa (100.0%).

Hasil analisa bivariate diperoleh perbandingan dengan menggunakan uji Chi-square dengan tingkat kepercayaan 95% ($\alpha=0,05$) dan $df = 1$ diperoleh χ^2

$3.441 > 0.05$, maka H_a diterima dan H_o ditolak berarti ada hubungan Holong/Kasih Sayang dengan Faktor-Faktor

Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Berbasis Kearifan Lokal Di RSUD Doloksanggul Kecamatan Doloksanggul Kabupaten Humbang Hasundutan Tahun 2025.

Hasil dari pengumpulan data dikumpulkan melalui kuesioner yang dibagikan kepada responden melalui peneliti dengan menggunakan data primer dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Responden Pada “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Berbasis Kearifan Lokal Berdasarkan Dalihan Natolu Di Ruang Rawat Inap RSUD Doloksanggul Kecamatan Doloksanggul Kabupaten Humbang Hasundutan Tahun 2025”.

	Kepuasan Pasien							
	Puas		Tidak Puas		Total			
	n	%	n	%			N	%
Baik	20	100	0	0	20	100	2	30.0
Cukup	0	0	9	100	9	100	0	00
Kurang	1	100	0	0	1	100	0	0

Berdasarkan tabel 4.4 diketahui bahwa dari 20 responden yang merasa puas terhadap pelayanan Keperawatan berdasarkan Dalihan

Natolu sebanyak 20 jiwa (100.0%) yang tidak puas tidak ada. Dari 9 responden yang merasa puas terhadap pelayanan Keperawatan berdasarkan Dalihan Natolu tidak ada dan yang merasa tidak puas sebanyak 9 jiwa (100.0%). Dari 1 responden yang merasa puas terhadap pelayanan Keperawatan berdasarkan Dalihan Natolu sebanyak 1 jiwa (100.0%) dan yang merasa tidak puas tidak ada.

Hasil analisa bivariante diperoleh perbandingan nilai dengan menggunakan uji Chi-Square dengan tingkat kepercayaan 95% ($\alpha=0,05$) dan $df = 2$ diperoleh χ^2 hitung 3.441 > 0.05 maka H_a diterima dan H_0 ditolak berarti ada hubungan antara Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Berbasis Kearifan Lokal Di Ruang Rawat Inap RSUD Doloksanggul Kecamatan Doloksanggul Kabupaten Humbang Hasundutan Tahun 2025.

PEMBAHASAN

Dari hasil penelitian yang berjudul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Berbasis Kearifan Lokal Di Ruang Rawat Inap RSUD Doloksanggul Kecamatan Doloksanggul Kabupaten Humbang Hasundutan Tahun 2025” maka diperoleh pembahasan sebagai berikut :

4.1.1 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Berbasis Kearifan Lokal Berdasarkan Bahasa Di Ruang Rawat Inap RSUD Doloksanggul Kecamatan Doloksanggul Kabupaten Humbang Hasundutan Tahun 2025.

Hasil analisa bivariante diperoleh perbandingan dengan menggunakan uji Chi-square dengan tingkat kepercayaan 95% ($\alpha=0,05$) dan $df = 2$ diperoleh χ^2 12.973 > 0.002 , maka H_a diterima dan H_0 ditolak berarti ada hubungan Holong/Kasih Sayang dengan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Berbasis Kearifan Lokal Di RSUD Doloksanggul Kecamatan Doloksanggul Kabupaten Humbang Hasundutan Tahun 2025.

Berdasarkan tabel 4.2 diketahui bahwa dari 11 responden yang merasa puas terhadap Bahasa yang digunakan perawat sebanyak 10 jiwa (90.9%) dan yang tidak puas sebanyak 1 jiwa (9.1%). Dari 12 responden yang merasa puas dengan Bahasa yang digunakan perawat sebanyak 4 jiwa (33.3%), dan yang merasa tidak puas sebanyak 8 jiwa (66.7%). Dari 7 responden yang merasa puas dengan Bahasa yang digunakan perawat sebanyak 7 jiwa (100.0%) dan yang tidak puas tidak ada.

Bahasa sebagai alat komunikasi, bahasa digunakan di dalam masyarakat. Penutur suatu bahasa terkait oleh aturan-

aturan sosial yang berlaku dalam masyarakat tutur. Bahasa yang dituturkan tidak dapat dilepaskan dari konteks sosial, dan karenanya bahasa mempunyai fungsi sosial. (Mukhlis, 2017). Hasil penelitian ini sama dengan teori yang di ungkapkan Pieter, (2017) bahwa suatu pesan yang disampaikan perawat kepada pasien dikatakan efektif jika pesan itu sesuai, tepat, dan mengenai sasaran terhadap tindakan Keperawatan dan penyembuhan penyakit pasien.

Hasil penelitian ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Nursela pada tahun 2016 tentang pengaruh bahasa terhadap kepuasan pasien didapatkan nilai *p-value* (0.02) lebih kecil dari (0.05) yang berarti H_a diterima dan H_o ditolak dengan demikian bahasa sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

4.1.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Berbasis Kearifan Lokal Berdasarkan Holong/Kasih Sayang Di Ruang Rawat Inap RSUD Doloksanggul Kecamatan Doloksanggul Kabupaten Humbang Hasundutan Tahun 2025.

Hasil analisa bivariate diperoleh perbandingan dengan menggunakan uji Chi-square dengan tingkat kepercayaan 95% ($\alpha=0,05$) dan $df = 1$ diperoleh $\chi^2 3.441 > 0.05$, maka H_a diterima dan H_o ditolak berarti ada hubungan Holong/Kasih Sayang dengan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan

Keperawatan Berbasis Kearifan Lokal Di RSUD Doloksanggul Kecamatan Doloksanggul Kabupaten Humbang Hasundutan Tahun 2025.

Berdasarkan tabel 4.3 diketahui bahwa dari 21 responden yang merasa puas terhadap pelayanan Keperawatan berdasarkan Holong/Kasih Sayang sebanyak 21 jiwa (100.0%), dan yang tidak puas sebanyak 0 jiwa (0.0%). Dari 9 responden yang merasa puas terhadap pelayanan Keperawatan berdasarkan Holong/Kasih Sayang sebanyak 0 jiwa (0.0%) dan yang merasa tidak puas 9 jiwa (100.0%).

Kasih sayang/Holong merupakan salah satu sisi yang paling dalam di kehidupan manusia. Dengan kasih sayang manusia bertahan hidup, dengan kasih sayang pula generasi manusia berlanjut. Kasih sayang adalah fitrah manusia, mengikuti kaidah bahwa pendidikan adalah upaya memuliakan kemanusiaan manusia, maka situasi pendidikan harusnya dikembangkan melalui kasih sayang, segenap arah dan isinya dipenuhi warna kasih sayang. (Salmi, Siti, 2016). Hasil penelitian sesuai dengan penelitian Herlambang pada tahun 2016 dimana dijelaskan kualitas pelayanan Keperawatan dengan memberikan pelayanan yang baik dan dengan kasih sayang sangat Mempengaruhi tingkat kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Leni Fitia (2017) dimana didapatkan nilai $p=0,00$

($p < 0,05$) yang berarti H_a diterima dan H_o ditolak berarti ada hubungan antara Holong/Kasih Sayang terhadap kepuasan pasien.

4.1.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Berbasis Kearifan Lokal Berdasarkan Dalihan Natolu Di Ruang Rawat Inap RSUD Doloksanggul Kecamatan Doloksanggul Kabupaten Humbang Hasundutan Tahun 2025.

Hasil analisa bivariate diperoleh perbandingan nilai dengan menggunakan uji Chi-Square dengan tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$) dan $df = 2$ diperoleh χ^2 hitung 3.441 $> 0,05$ maka H_a diterima dan H_o ditolak berarti ada hubungan antara Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Berbasis Kearifan Lokal Di Ruang Rawat Inap RSUD Doloksanggul Kecamatan Doloksanggul Kabupaten Humbang Hasundutan Tahun 2025.

Berdasarkan tabel 4.4 diketahui bahwa dari 20 responden yang merasa puas terhadap pelayanan Keperawatan berdasarkan Dalihan Natolu sebanyak 20 jiwa (100.0%) yang tidak puas tidak ada. Dari 9 responden yang merasa puas terhadap pelayanan Keperawatan berdasarkan Dalihan Natolu tidak ada dan yang merasa tidak puas sebanyak 9 jiwa (100.0%). Dari 1 responden yang merasa puas terhadap pelayanan

Keperawatan berdasarkan Dalihan Natolu sebanyak 1 jiwa (100.0%) dan yang merasa tidak puas tidak ada.

Dalihan Na Tolu memiliki aturan yang mengikat orang Batak Toba menjadi lebih bersifat emosional dan tradisional. Ukuran penilaian yang digunakan adalah pola kedekatan hubungan keluarga atau kekerabatan (kinship). Dalam nilai budaya Dalihan Na Tolu penting tidaknya seseorang diikutsertakan dalam suatu aktivitas sangat tergantung pada kedekatan hubungan kekerabatan. (Armawi, Armaidly. 2008). Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian T.M Sihombing yang menyatakan Dalihan Natolu adalah suatu ungkapan yang menyatakan keatuan hubungan kekeluargaan pada suku batak dan berpengaruh dalam pelayanan Keperawatan guna untuk meningkatkan kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Riris Nainggolan pada tahun 2020 tentang hubungan Dalihan Natolu dengan kepuasan pasien dimana didapatkan $p = 0,01$ ($p < 0,05$) dengan demikian H_a diterima dan H_o ditolak berarti ada hubungan antara dalihan natolu dan kepuasan pasien.

KESIMPULAN

Setelah dilakukan penelitian dan pembahasan dari Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Berbasis Kearifan Lokal Di Ruang Rawat Inap RSUD Doloksanggul Kecamatan Doloksanggul Kabupaten Humbang Hasundutan Tahun 2025 dengan jumlah responden 30 orang, maka peneliti menyimpulkan :

- a) Ada Hubungan Bahasa Dengan Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Berbasis Kearifan Lokal Di Ruang Rawat Inap RSUD Doloksanggul Kecamatan Doloksanggul Kabupaten Humbang Hasundutan Tahun 2025.
- b) Ada Hubungan Holong/Kasih Sayang Dengan Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Berbasis Kearifan Lokal Di Ruang Rawat Inap RSUD Doloksanggul Kecamatan Doloksanggul Kabupaten Humbang Hasundutan Tahun 2025.
- c) Ada Hubungan Dalihan Natolu Dengan Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Berbasis Kearifan Lokal Di Ruang Rawat Inap RSUD Doloksanggul Kecamatan Doloksanggul Kabupaten Humbang Hasundutan Tahun 2025.
- d)

DAFTAR PUSTAKA

Agustina. Asuhan Keperawatan Pada Ny.D

dengan Prioritas Masalah Kebutuhan Dasar Rasa Nyaman : Nyeri pada Pasien Post Operasi Fraktur Tibia 1/3 Proximal dextra di RSUD. Dr. Pirngadi Medan [Internet]. 2017 [cited 2019 Apr 8]. Available from: Armawi, A. (2008). Kearifan Lokal Batak Toba Dalihan Na Tolu Dan Good Governance Dalam Birokrasi Publik. *Jurnal filsafat*, 18(2), 157-166.

Ayuningtyas, Dumilah, and Marisa Rayhani. "Analisis situasi kesehatan mental pada masyarakat di Indonesia dan strategi penanggulangannya." *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat* 9.1 (2018): 1-10.

Buku pelaksanaan informasi rumah sakitkota padang , Universitas andalas Yunides: (2011)

Butar-Butar, J., & Simamora, R. H. (2016). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah. *Jurnal Ners Indonesia*, 6(1), 50-63.

Danial, D. W. (2020). Kearifan Lokal Sebagai Filter dari Globalisasi (Studi pada Kearifan Lokal Budaya Pencak Silat di Desa Pasirkarag Kecamatan Koroncong Kabupaten Pandeglang). *Hermeneutika: Jurnal Hermeneutika*, 6(2).

- Handuto, H. P. (2020). *Rekontruksi Peraturan Pemberian Obat Secara Langsung Oleh Tenaga Medis Berbasis Nilai*
- Hendra Syaputra, H. S. (2016). *Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien peserta BPJS di rawat inap interne RSAM Bukittinggi tahun 2016* (Doctoral dissertation, STIKes PERINTIS PADANG).
- Nababan, M. C., Listiawaty, R., & Berliana, N. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas X Kota Jambi. *Jurnal Kesmas Jambi*, 4(2), 6-16.
- Nurwiharjo, K. C. (2016). *SOLIDARITAS MASYARAKAT ADAT DALAM MENJAGA NILAI-NILAI KEARIFAN LOKAL DI KAMPUNG MAHMUD*
- RI, K. (2016). Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan. *Sekretariat Negara. Jakarta.*
- Simanjuntak, R. D. (2015). *Tingkat Pengetahuan Perawat Tentang Keselamatan Pasien Di Rumah Sakit Mitra Keluarga Depok 2015* (Doctoral dissertation, STIK Sint carolus).
- Sirait, R. (2019). *KAJIAN ILMIAH KEARIFAN LOKAL.*
- Simanjuntak, B. A. (2012). *Konsepku membangun bangsa Batak: manusia, agama, dan budaya.* Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit." (44).