HUBUNGAN METODE PELAKSANAAN EPEEP(EXPLAIN, PAIN, ELIMINATION, ENVIRONMENT AND PLAN OF RETURN) DENGAN KEPUASAN PASIENDIRUANG RAWAT INAP PANDORIA RUMAH SAKIT AWAL BROS BATAM TAHUN 2019

, Yulianti Wulandari¹⁾Siska Afri Nofita²⁾
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Awal Bros Batam

ABSTRACT

In health service, nurses are at the forefront of providing health care, if the nurses don't provide the care and not accompanied by EPEEP implementation (Explain, Pain, Elimination, Environment and Plan Of Return) it will have an impact on decreasing client satisfaction. From the results of the preliminary survey the nurses have not done EPEEP implementation method (Explain, Pain, Elimination, Environment and Plan Of Return) properly. And the achievement of patient satisfaction in the pandoria room of Awal Bros Batam Hospital from the results of satisfaction survey in September 2018, very satisfied category was 46%, satisfied category was 54% and less satisfied category was 2%. Therefore, it is necessary to implement EPEEP (Explain, Pain, Elimination, Environment and Plan Of Return) in providing services to clients. This study aimed to determine the Relation between EPEEP Implementation Methods (Explain, Pain, Elimination, Environment and Plan Of Return) With Patient Satisfaction at Pandoria Inpatient Awa Bros Batam in 2019. This type of research was descriptive correlation with cross sectional approach, 129 respondents selected using purposive sampling technique. Data were obtained by observation sheets on nurses about EPEEP implementation (Explain, Pain, Elimination, Environment and Plan Of Return) and provide satisfaction questionnaires to clients. The study was conducted in February until March 2019 in the Pandoria room. Analysis of the data used Chi square. There was a relationship between EPEEP implementation method (Explain, Pain, Elimination, Environment and Plan Of Return) with patient satisfaction and with nurses inpatient at Pandoria Awal Bros Batam Hospital, and the p-value was 0.00 ($p < 0.05$). It can be concluded that the implementation of EPEEP (Explain, Pain, Elimination, Environment and Plan Of Return) can affect client satisfaction. Suggestions for future researchers can conduct research related to how long the nurse responds if there are patients who call or press the bell (Patient Calls) and for the Home Pain as an input to perform research related to nurse daily activity, because Pandoria Room compared to other inpatient rooms was the room with the highest number of patients and the highest mobile patients.

Key words: *Satisfaction Level, EPEEP (Explain, Pain, Elimination, Environment dan Plan Of Return)*

PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah salah satu sarana kesehatan tempat menyelenggarakan upaya kesehatan. Upaya kesehatan adalah setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, bertujuan untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat. Upaya kesehatan diselenggarakan dengan pendekatan pemeliharaan, peningkatan kesehatan (promotif), pencegahan penyakit (preventif), penyembuhan penyakit (kuratif), dan pemulihan kesehatan (rehabilitatif), yang dilaksanakan secara menyeluruh, terpadu, dan berkesinambungan (Permenkes No 34, 2016). Kualitas layanan adalah menunjukkan segala bentuk aktualisasi kegiatan pelayanan yang memuaskan orang-orang yang menerima pelayanan yang ditentukan dalam lima unsur yaitu sesuai dengan daya tanggap (*responsiveness*), membutuhkan adanya jaminan (*Assurance*), menunjukkan bukti fisik

(*tangible*), menunjukkan empati (*empathy*), dan orang-orang yang memberikan pelayanan sesuai dengan keandalan (*Reliability*) yang diberikan secara konsekuensi untuk memuaskan yang menerima pelayanan (Nursalam, 2014). (Nursalam, 2016). Apabila kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit sesuai dengan harapan pasien maka tingkat kepuasan pasien akan meningkat (Pt, Abadi, Ekonomi, & Manajemen, 2015). Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Pt et al., 2015)

Ukuran keberhasilan suatu pelayanan adalah kepuasan pasien. Kepuasan pasien akan tercapai bila pasien mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapannya. Kinerja

akan semakin meningkat dimana pelayanan kepada pasien menjadi semakin baik, akibatnya pasien akan menjadi semakin puas dan bila pasien tersebut membutuhkan pelayanan kesehatan lagi dan dia akan menggunakan kembali pelayanan yang sama, Pelayanan yang paling berpengaruh pada kepuasan pasien adalah pelayanan keperawatan, perawat memberikan asuhan keperawatan yang berkualitas karena perawat selama 24 jam berinteraksi langsung dengan pasien, (Pieter Herri Zan, 2017).

Menurut (Institute, 2014) dengan judul meningkatkan kepedulian perawat melalui *EPEEP(Explain, Pain, Elimination, Environment dan Plan Of Return)* di Singapore Tertiary Hospital bahwa Tingkat kepatuhan EPEEP berkisar antara 86,9% hingga 98,2%. Data bel untuk Ward 5A (Perbedaan rata-rata = 0.46, $t = 2.26$, $df = 129$, $p = 0.025$), Ward 6A (Perbedaan rata-rata = 0.29, $t = 2.55$, $df = 169$, $p = 0.012$), Ward 54 (Perbedaan rata-rata = -0.44, $t = -5.51$, $df = 154$, $p = 0.000$) dan bangsal klaster Medis (Perbedaan rata-rata = 0.41, $t = 7.73$, $df = 131$, $p = 0.000$) berbeda secara signifikan, 2 bulan sebelum implementasi dan setelah implementasi EPEEP terstruktur. Survei kepuasan pasien meningkat secara signifikan ($\chi^2 = 7,491$, $df = 1$, $p = 0,006$).

Perawat diharapkan untuk menjelaskan acara kontak mereka, memastikan pasien bebas dari rasa sakit dan nyaman, menawarkan bantuan dalam kebutuhan toileting kepada pasien, memastikan barang-barang pribadi pasien berada dalam jangkauan mereka dan terakhir, untuk menginformasikan pasien pada putaran *EPEEP(Explain, Pain, Elimination, Environment dan Plan Of Return)* perawat. berikutnya Menurut penelitian (Topaz M, 2016) tentang Perspektif Perawat tentang Kepuasan dan Harapan Pasien: Studi Multisenter Lintas Sectional Internasional dengan Implikasi untuk Praktik Berbasis Bukti, menyatakan Lebih dari separuh responden (51,8%) mengaku telah menanggapi status kepuasan atau ketidakpuasan pasien (Israel: 25%; Amerika Serikat: 54,9%; Inggris: 61,7%; Denmark: 69,9%; $p < 0,001$). Namun, hanya 12,1% menyatakan bahwa mereka secara rutin menanyakan pasien tentang tingkat kepuasan mereka, dengan perawat di Amerika Serikat (18,3%) dan Denmark (17,5%) lebih cenderung bertanya dibandingkan dengan perawat di Inggris (7,4%) dan Israel (6,3%; $p = 0,001$).

Hasil penelitian oleh (Mailini Fitri, 2017), *deskriptif analitik* dengan pendekatan *cross sectional* tentang Hubungan perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien BPJS di ruang rawat inap RSUD Dr Rasidin Padang, bahwa hasil penelitian didapatkan sebagian besar (46,4%) perilaku caring perawat buruk, lebih dari separoh (59,5%) responden tidak puas dengan perilaku

caring perawat, terdapat hubungan bermakna antara perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan. Hasil penelitian oleh (Atika, 2015), *deskriptif korelasi* dengan pendekatan *cross sectional* tentang Hubungan perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan klien di Ruang Ursinia Rumah Sakit Awal Bros Batam, bahwa perilaku caring perawat dalam kategori baik sebesar 81,5% dan tingkat kepuasan pasien di ruang ursinia dalam kategori sangat puas sebesar 48,9% sehingga didapatkan ada hubungan antar perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan klien di ruang ursinia batam dengan p -value sebesar 0,000 ($p < 0,05$). 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

Rendahnya angka kepuasan pasien akan berdampak terhadap perkembangan Rumah Sakit, dengan demikian kurangnya kepuasan pasien dapat menimbulkan hilangnya kepercayaan pasien terhadap rumah sakit. Salah satu cara untuk meningkatkan kepuasan pasien bisa dilakukan dengan meningkatkan kualitas perawatan melalui pelaksanaan *EPEEP(Explain, Pain, Elimination, Environment dan Plan Of Return)*, dengan susunan keperawatan terstruktur. *EPEEP(Explain, Pain, Elimination, Environment dan Plan Of Return)* dilaksanakan untuk memastikan proses perawatan pasien selama dirumah sakit dapat terstruktur dan dilakukan pemeriksaan berkala pada pasien untuk memastikan kebutuhan dasar pasien dapat terpenuhi. sehingga tidak perlu menunggu pasien memanggil untuk meminta pertolongan.

Dari hasil survey rawat inap Ruang Pandoria Rumah Sakit Awal Bros Batam tentang survey kepuasan bulan September 2018, Kategori sangat puas 46 %, kategori puas 54 % dan kurang puas 2%. Dimana dibreakdown lagi untuk Keramahan Perawatan kategorisangat puas 47,83 %, puas 52,17 %, Kecepatan memberi tanggapan kategori sangat puas 54,35%, puas 44,57%, kurang puas 1,09 % , Keterampilan perawat kategori sangat puas 54,35%, puas 54,35 %, dan Pengobatan dan penjelasan mengenai penyakit yang anda derita kategori sangat puas 47,28% dan puas 52,72%. Secara umum tingkat kepuasan pasien sudah mencapai target dimana Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan. Menurut Peraturan Kementrian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95% (Kemenkes, 2016). Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal

atau tidak berkualitas. Dimana untuk kategori kecepatan memberikan tanggapan masih ada yang kurang puas, sehingga disini perlu dilakukan metode pelaksanaan *EPEEP (Explain, Pain, Elimination, Environment And Plan Of Return)* oleh perawat yang bertugas, sikap ramah dan daya tanggap perawat merupakan bagian dari pelaksanaan *EPEEP* yang sangat mempengaruhi kepuasan pasien. Dimana menurut (Tech, 2014) dengan judul meningkatkan kepedulian perawat melalui *EPEEP (Explain, Pain, Elimination, Environment Dan Plan Of Return)* di Singapore Tertiary Hospital bahwa dengan dilakukannya metode *EPEEP* kepada pasien, tingkat kepuasan pasien menjadi meningkat, pasien merasa lebih diperhatikan.

Dari hasil survey pendahuluan yang dilakukan peneliti pada tanggal 05 oktober 2018 di Ruang Pandoria Rumah Sakit Awal Bros Batam terhadap 8 perawat yang di observasi didapatkan sebagian besar perawat hanya melakukan *Explain* pada saat berkunjung kepada klien, sedangkan untuk kategori *Pain, Elimination, Environment And*

Plan Of Return, hanya dilakukan pada saat tertentu. Wawancara sederhana yang dilakukan oleh peneliti terhadap 10 orang klien, 8 orang klien mengungkapkan bahwa perawat jarang datang, kehadiran hanya formal, merupakan rutinitas saja saat ada tindakan keperawatan, kurang lama berinteraksi, respon panggilan lambat, klien harus meminta dulu baru dilayani. Perawat kurang mendengarkan dan memperhatikan keluhan dan kebutuhan pasien. Kurangnya pelaksanaan *EPEEP (Explain, Pain, Elimination, Environment And Plan Of Return)* yang dilakukan perawat dengan klien mengakibatkan pemberian pelayanan kesehatan tidak efektif sehingga pencapaian tujuan tidak berhasil dengan maksimal membuat klien merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Berdasarkan Fenomena tersebut diatas peneliti bermaksud akan melakukan penelitian tentang “Hubungan Metode Pelaksanaan *EPEEP (Explain, Pain, Elimination, Environment And Plan Of Return)* Dengan Kepuasan Pasien Diruang Rawat Inap Pandoria Rumah Sakit Awal Bros Batam Tahun 2019”

DESAIN PENELITIAN

Dalam Penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif korelasi, yaitu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui hubungan antara dua variable dari sekelompok subjek. Penelitian ini dilakukan di Ruang rawat inap Pandoria Rumah Sakit Awal Bros Batam, untuk mengetahui Hubungan Metode Pelaksanaan *EPEEP (Explain, Pain, Elimination, Environment And Plan Of*

Return) Dengan Kepuasan Pasien Diruang Rawat Inap Pandoria Rumah Sakit Awal Bros Batam Tahun 2019. Penelitian ini menggunakan pendekatan *cross sectional* yaitu variable independen dan variable dependen yang menjadi objek penelitian, diukur atau dikumpulkan secara simultan atau dalam waktu bersamaan (Notoatmodjo, 2015)

HASIL PENELITIAN

1. Univariat

- a. Pelaksanaan *EPEEP (Explain, Pain, Elimination, Environment And Plan Of Return)*

Tabel 4.1
Distribusi Frekuensi Metode Pelaksanaan *EPEEP (Explain, Pain, Elimination, Environment And Plan Of Return)* di Ruang Pandoria Rumah Sakit Awal Bros Batam Tahun 2019

Pelaksanaan <i>EPEEP</i>	Frekuensi	Persentase
Terlaksana	79	61.20%
Tidak Terlaksana	50	38.80%
Jumlah	129	100%

Berdasarkan tabel 4.1 diatas, dijelaskan bahwa distribusi frekuensi Metode Pelaksanaan *EPEEP (Explain, Pain, Elimination, Environment And Plan*

Of Return) di Ruang Pandoria 79 responden atau (61,2%).

b. Kepuasan Pasien

Tabel 4.2
Distribusi Frekuensi Kepuasan pasien di Ruang Pandoria Rumah Sakit Awal Bros Batam Tahun 2019

Kepuasan Pasien	Frekuensi	Persentase
Sangat Puas	34	26,40%
Puas	42	32.60%
Tidak Puas	53	41.00%
Jumlah	129	100%

Berdasarkan tabel 4.2 diatas, dijelaskan bahwa distribusi frekuensi Kepuasan Pasien di Ruang Pandoria Rumah Sakit Awal Bros Batam Tahun 2019 terlaksana sebanyak sebanyak 34 responden atau (26,40%).

2. Bivariat

Analisa bivariat dilakukan untuk menganalisa dua variable sekaligus, dalam hal ini yaitu variable metode pelaksanaan *EPEEP* (*Explain, Pain, Elimination, Environment And Plan Of Return*) dan variable kepuasan pasien. Hasil analisis bivariat dalam penelitian ini dapat dilihat pada table 4.3 berikut ini

Tabel 4.3
Hasil Analisis Hubungan Metode Pelaksanaan *EPEEP* (*Explain, Pain, Elimination, Environment And Plan Of Return*) Dengan Kepuasan Pasien Diruang Rawat Inap Pandoria Rumah Sakit Awal Bros Batam Tahun 2018 (n =129)

		Kepuasan					p
Pelaksanaan <i>EPEEP</i>		Puas	Tidak Puas	Total			
Terlaksana	52	40.30%	3	2.30%	55	42.60%	0,00
Tidak Terlaksana	43	33.30%	31	24.00%	74	57.40%	
Total	95	73.60%	34	26.40%	129	100%	

Berdasarkan table 4.3 perawat yang melakukan metode pelaksanaan *EPEEP* (*Explain, Pain, Elimination, Environment And Plan Of Return*) yang terlaksana sebanyak 55 orang (42.6%) dan pasien yang menyatakan puas sebanyak 95 pasien (73.6%), selanjutnya perawat yang tidak melaksanakan *EPEEP* (*Explain, Pain, Elimination, Environment And Plan Of Return*)

sebanyak 74orang (57.4%) dan pasien yang menyatakan tidak puas sebanyak 34pasien (26.4%). Hasil uji statistic diperoleh nilai $p = 0.00(p < 0,05)$, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara pelaksanaan *EPEEP* (*Explain, Pain, Elimination, Environment And Plan Of Return*) Dengan kepuasan pasien.

PEMBAHASAN

1. Analisa Univariat

- Pelaksanaan *EPEEP* (*Explain, Pain, Elimination, Environment And Plan Of Return*) di Ruang Pandoria Rumah Sakit Awal Bros

Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti menunjukkan mayoritas perawat

melaksanan metode *EPEEP* (*Explain, Pain, Elimination, Environment And Plan Of Return*) sebanyak 55 Responden (42.6%). Dapat diartikan bahwa metode pelaksanaan *EPEEP* (*Explain, Pain, Elimination, Environment And*

Plan Of Return) terhadap perawat di ruang rawat inap pandoria Rumah Sakit Awal Bros Batam terlaksana.

Hal ini sesuai dengan teori (Tech, 2014) Dimana metode pelaksanaan *EPEEP* (*Explain, Pain, Elimination, Environment And Plan Of Return*) yaitu memastikan proses perawatan pasien selama dirumah sakit dapat terstruktur dan dilakukan pemeriksaan berkala pada pasien untuk memastikan kebutuhan dasar pasien dapat terpenuhi. sehingga tidak perlu menunggu pasien memanggil untuk meminta pertolongan.

Dari teori dan hasil penelitian yang sudah dijelaskan diatas maka peneliti dapat menyimpulkan Perawat yang baik adalah perawat yang memperhatikan kebutuhan pasiennya. Dengan menerapkan metode *EPEEP* (*Explain, Pain, Elimination, Environment And Plan Of Return*) secara terstruktur, perawat secara proaktif menjelaskan kepada pasien, memeriksa apakah pasien mengalami nyeri/posisi yang tidak nyaman, memperhatikan setiap kebutuhan khusus pasien, memastikan lingkungan aman misalnya mendekatkan bel pasien, tanyakan apakah pasien memerlukan bantuan untuk ke toilet (eliminasi), memberitahu pasien tentang rencana perawatan akan kembali mengunjungi pasien. Hal ini membuat pasien merasa nyaman mengetahui kapan perawat akan kembali mengunjunginya (Hwee et al., 2014a) sehingga pasien merasakan puas dengan pelayanan yang diberikan.

Dalam penelitian ini dari total 129 responden 55 (42.6%) menyatakan pelaksanaan *EPEEP* (*Explain, Pain, Elimination, Environment And Plan Of Return*) terlaksana. Seperti yang telah diuraikan diatas metode pelaksanaan *EPEEP* (*Explain, Pain, Elimination, Environment And Plan Of Return*) terhadap perawat terdapat banyak factor yang mempengaruhi. Hal ini dapat disebabkan karena kemampuan perawat dalam menerapkan metode pelaksanaan *EPEEP* (*Explain, Pain, Elimination, Environment And Plan Of Return*). Tetapi ada juga 50 Responden (38,80%) tidak melaksanakan metode *EPEEP* (*Explain, Pain, Elimination, Environment And Plan Of Return*), hal ini bisa disebabkan karna jumlah pasien yang banyak, tingkat mobilitas

yang tinggi dan perawat yang pegang pasien (incharge pasien) bisa 1:8 sehingga pelaksanaan *EPEEP* (*Explain, Pain, Elimination, Environment And Plan Of Return*) tidak dijalankan dengan maksimal karena terburu-buru untuk mengejar persiapan tindakan pasien yang lainnya

b. Kepuasan Pasien di Ruang Pandoria Rumah Sakit Awal Bros

Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti kepuasan pasien di ruang Pandoria Rumah Sakit Awal Bros Batam sebanyak 95 pasien (73.6%) menyatakan puas. Hal ini berarti pasien mendapatkan kepuasan dari pelayanan Rumah Sakit.

Dalam penelitian ini hasil yang didapatkan sesuai dengan teori yang ada bahwa pelaksanaan *EPEEP* (*Explain, Pain, Elimination, Environment And Plan Of Return*) akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien, karena memberikan perhatian kepada pasien dan menginformasikan rencana tindakan apa yang akan dijalani pasien, pasien akan menimbulkan perasaan dihargai, diperhatikan dan dimengerti yang dirasakan oleh pasien sehingga timbul perasaan puas. Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan hasil (kinerja) terhadap kinerja (hasil yang diharapkan (Philip Kotler 2017:177) Seseorang akan merasa puas jika apa yang didapatkan sesuai dengan harapannya.

Hal ini sesuai dengan teori (Satrianegara, 2014) kepuasan yang didapat pasien berasal dari berbagai factor diantaranya factor karakteristik pasien, factor psikososial, pelayanan administrasi dan factor kondisi fisik. Tetapi masih ada 34 responden (26.4%) menyatakan tidak puas, dikarenakan beban kerja yang tinggi dan jumlah perawat masih kurang membuat perawat kewalahan mengerjakan rutinitas pelayanan semua tindakan yang akan diberikan kepada pasien, hal ini membuat interaksi perawat dengan pasien kurang, waktu perawatan dengan pasien hanya formalitas saja. Karna dokumentasi Elektronik medical record yang harus dikerjakan perawat juga banyak.

Dapat disimpulkan dalam penelitian ini pasien menyatakan kepuasannya terhadap

metode pelaksanaan *EPEEP (Explain, Pain, Elimination, Environment And Plan Of Return)* terhadap perawat, pasien juga merasakan kepuasan karena berbagai factor yang sudah dipaparkan pada penjelasan sebelumnya.

2. Analisa Bivariat

1. Hubungan Metode Pelaksanaan *EPEEP (Explain, Pain, Elimination, Environment And Plan Of Return)* Dengan Kepuasan PasienDiruang Rawat Inap Pandoria Rumah Sakit Awal Bros Batam.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara kepuasan pasien dengan metode pelaksanaan *EPEEP (Explain, Pain, Elimination, Environment And Plan Of Return)* di ruang pandoria Rumah Sakit Awal Bros Batam. Dari hasil analisis didapatkan nilai X^2 sebesar 129 dengan $p\text{-value } 0.00(p<0,05)$

Dalam penelitian ini metode pelaksanaan *EPEEP (Explain, Pain, Elimination, Environment And Plan Of Return)* berpengaruh dalam kepuasan pasien, tetapi tidak menutup kemungkinan terdapat factor-faktor lain yang berperan dalam kepuasan pasien seperti teori yang dipaparkan Tjiptono Fandy dan Anastasia Diana 2013

Pelaksanaan *EPEEP (Explain, Pain, Elimination, Environment And Plan Of Return)* dapat menimbulkan kepercayaan dan harapan pasien adalah dengan memberikan informasi pada klien tentang tindakan keperawatan dan pengobatan yang akan diberikan, kompeten dalam melakukan prosedur atau tindakan, mengobservasi efek medikasi pada klien dan membantu klien dalam melakukan hal positif lainnya yang bermanfaat dalam proses penyembuhan, seperti halnya dalam penelitian ini, pasien menyatakan sangat puas pada perawat dengan dilakukannya metode pelaksanaan *EPEEP (Explain, Pain, Elimination, Environment And Plan Of Return)*.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisa data dan pembahasan pada bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Metode *EPEEP (Explain, Pain, Elimination, Environment And Plan Of Return)* oleh perawat di ruang pandoria RS Awal Bros Batam terlaksana sebesar 42,6%

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukandi Singapore Tertiary Hospital bahwa Tingkat kepatuhan *EPEEP* berkisar antara 86,9% hingga 98,2%. Data bel untuk Ward 5A (Perbedaan rata-rata = 0.46, $t = 2.26$, $df = 129$, $p = 0.025$), Ward 6A (Perbedaan rata-rata = 0.29, $t = 2.55$, $df = 169$, $p = 0.012$), Ward 54 (Perbedaan rata-rata = -0.44, $t = -5.51$, $df = 154$, $p = 0.000$) dan bangsal klaster Medis (Perbedaan rata-rata = 0.41, $t = 7.73$, $df = 131$, $p = 0.000$) berbeda secara signifikan, 2 bulan sebelum implementasi dan setelah implementasi *EPEEP* terstruktur. Survei kepuasan pasien meningkat secara signifikan ($\chi^2 = 7,491$, $df = 1$, $p = 0,006$).

Dapat disimpulkan metode pelaksanaan *EPEEP (Explain, Pain, Elimination, Environment And Plan Of Return)* dapat mempengaruhi kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan di rumah sakit. Dengan dilakukannya metode pelaksanaan *EPEEP (Explain, Pain, Elimination, Environment And Plan Of Return)* yang baik maka akan tercipta kepuasan klien dalam hal pelayanan keperawatan di rumah sakit.

Dengan perawat selalu menerapkan metode pelaksanaan *EPEEP (Explain, Pain, Elimination, Environment And Plan Of Return)* yang baik maka klien akan merasa puas dan akan merasa dihargai sebagai pasien, sehingga hal ini akan menguntungkan bagi rumah sakit juga menguntungkan bagin klien sendiri. Pelaksanaan *EPEEP (Explain, Pain, Elimination, Environment And Plan Of Return)* oleh perawat merupakan hal yang penting dan harus dilakukan oleh perawat agar dapat memberikan asuhan keperawatan yang maksimal pada pasien.

2. Tingkat kepuasan pasien di ruang pandoria RS Awal Bros Batam dalam kategori puas sebesar 73,6%
3. Ada Hubungan Metode Pelaksanaan *EPEEP (Explain, Pain, Elimination, Environment And Plan Of Return)* Dengan Kepuasan PasienDiruang Rawat Inap Pandoria Rumah

SARAN

Dari hasil penelitian yang dilakukan, maka peneliti menyarankan agar :

1. Bagi Institusi Pendidikan STIKes Awal Bros Batam
Diharapkan dapat menjadi materi pelaksanaan pelayanan keperawatan dengan metode *EPEEP* (*Explain, Pain, Elimination, Environment And Plan Of Return*) dan sebagai bahan pembelajaran sejak mahasiswa belajar tingkat pertama.
2. Bagi Manajemen Rumah Sakit Awal Bros Batam
Diharapkan dapat melakukan Monitoring pelaksanaan *EPEEP* (*Explain, Pain, Elimination, Environment And Plan Of Return*) oleh mutu keperawatan atau bisa dengan melakukan audit silang antar unit rawat inap lainnya. Serta dapat memberikan informasi hasil penelitian ke komite keperawatan Rumah sakit awal bros untuk menjadi rekomendasi atau tindak lanjut pelayanan keperawatan.
3. Bagi Praktek Keperawatan khususnya ruangan pandoria
Dapat menerapkan metode pelaksanaan *EPEEP* (*Explain, Pain, Elimination, Environment And Plan Of Return*) secara konsisten, jangan hanya

dilakukan disaat ada yang menilai, dan melakukan metode pelaksanaan *EPEEP* (*Explain, Pain, Elimination, Environment And Plan Of Return*) Tanpa melihat banyak/tidaknya pasien, beban kerja dan lingkungan kerja. Serta diharapkan kepada koordinator ruang untuk memberikan pemahaman terhadap pentingnya pelaksanaan *EPEEP* (*Explain, Pain, Elimination, Environment And Plan Of Return*).

4. Bagi Peneliti Selanjutnya
Diharapkan penelitian ini dapat menjadi referensi dan menambah wawasan dalam hal pentingnya pelaksanaan *EPEEP* (*Explain, Pain, Elimination, Environment And Plan Of Return*) saat merawat pasien. Disarankan bagi peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian yang sama tetapi di rumah sakit yang berbeda dan dengan variabel yang lainnya seperti beban kerja, lingkungan kerja, kepribadian atau pada tenaga kesehatan yang ada di rumah sakit. Ruangan pandoria adalah ruangan yang pasiennya dibandingkan dengan ruangan lain lebih banyak, untuk menilai kepuasan pasien juga bisa diambil penelitian terkait berapa lama respon perawat saat pasien memanggil atau membutuhkan bantuan.

DAFTAR PUSTAKA

- Atika, S. (2015). *Hubungan perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan klien di Ruang Ursinia Rumah Sakit Awal Bros Batam*. STIKES Awal Bros Batam.
- Chan, S. (2013). *Relationship Marketing*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Daryanto dan Setyobudi Ismanto. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Malang: Gava Media.
- Hwee, S. E. E. H., Ordonio, J., Fen, S. A. M. P., Tan, C., Menon, U., Alwi, N. B., ... Chun, N. G. S. (2014a). National University Hospital (NUH) Nursing Focus : Transforming Care At Bedside (TCAB).
- Hwee, S. E. E. H., Ordonio, J., Fen, S. A. M. P., Tan, C., Menon, U., Alwi, N. B., ... Chun, N. G. S. (2014b). Our Quality Improvement Framework National University Hospital.
- Institute, J. B. (2014). INTERNATIONAL JOURNAL OF EVIDENCE-BASED HEALTHCARE. *Improving Care through EPEEP Nurse Rounding in a Singapore Tertiary Hospital*.
- Institute, J. B. (2017). *Improving care through EPEEP nurse rounding in a Singapore t*.
- Kotler, P. & G. A. (2014). *Principle Of Marketing*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Lee, M. Y., Mu, P. F., Wang, W. S., Wang, H. S., Nursing, H., Lee, T. F., ... Liu, Y. C. (2014). © 2014 University of Adelaide , Joanna Briggs Institute . Unauthorized reproduction of this article is prohibited ., 2013–2014.
- Mailini Fitri, dkk. (2017). *Hubungan perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien BPJS di ruang rawat inap RSUD Dr Rasidin Padang*. STIKes YPAK Padang.
- Notoatmodjo, S. (2013). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, S. (2015). *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Nursalam. (2013). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan*. Jakarta: SalembaMedika.
- Nursalam. (2014). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. (2016). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis* (Ed. 4). Jakarta: Salemba Medika.

- Permenkes No 34. (2016). *Indonesia, Peraturan Menteri Kesehatan Republik*. Jakarta.
- Pieter Herri Zan, D. (2017). *Pengantar Psikopatologi untuk Keperawatan*. Jakarta: Kencana Prenada Group.
- Pt, P., Abadi, H., Ekonomi, F., & Manajemen, J. (2015). Issn 2303-1174, 3(1), 345–356. <https://doi.org/2210-1174>
- Satrianegara, M. F. (2014). *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Teori dan Aplikasidalam Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit*. Jakarta: Salemba Medika.
- Setiadi. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&B* (Ed.2). Bandung: Aflabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Aflabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Tech, G. (2014). Greetings from, 1–8.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan , dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Topaz M, et al. (2016). Nurses' Perspectives on Patient Satisfaction and Expectations: An International.