

## Hubungan Kinerja Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RS Tk. III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta

Maria Goreti Luan<sup>1</sup>, Agus Sarwo Prayogi<sup>2</sup>, Atik Badi'ah<sup>3</sup>, Arita Murwani<sup>4</sup>

<sup>2,3</sup> Prodi Keperawatan Stikes Surya Global Yogyakarta

<sup>1,4</sup> Jurusan Keperawatan Poltekkes Kemenkes Yogyakarta

Email: [saworbali@gmail.com](mailto:saworbali@gmail.com)

Diterima: 25 September 2017

Disetujui: 7 November 2017

### Abstrak

Kinerja perawat yang baik merupakan jaminan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan terhadap pasien baik yang sakit maupun sehat. Melalui kinerja perawat diharapkan dapat menunjukkan kontribusi profesionalnya secara nyata dalam meningkatkan mutu pelayanan keperawatan, yang berdampak pada pelayanan kesehatan, dan dampak akhir pada kualitas hidup dan kesejahteraan masyarakat. Kinerja perawat diukur dari pelayanan yang diberikan kepada pasien sehingga pasien merasakan puas atau tidak puas. Ketidakpuasan pasien timbul karena terjadinya kesenjangan antara harapan pasien dengan kinerja layanan yang dirasakannya sewaktu menggunakan layanan kesehatan. Jika tingkat kepuasan pasien tidak terpenuhi, maka kendala yang sering dihadapi oleh jasa pelayanan kesehatan adalah keluhan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, maka pelanggan akan sangat puas. Kepuasan pasien memiliki hubungan yang erat dengan kinerja perawat yang memberikan pelayanan kepada pasien. Mengetahui hubungan antara kinerja perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RS TK. III 04.06.03 Dr. Soetarto. Penelitian dengan metode kuantitatif (non eksperimen) dengan jenis penelitiannya deskriptif korelasi. Dengan pendekatan cross sectional. Besarnya sampel dalam penelitian ini sebanyak 71 responden dengan menggunakan metode tehnik Purposive Sampling, analisa data menggunakan Korelasi Kendall Tau. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kinerja perawat di Ruang rawat inap RS TK. III 04.06.03 Dr. Soetarto adalah cukup (40,8%), Kepuasan pasien di Ruang rawat inap RS TK. III 04.06.03 Dr. Soetarto dengan kepuasan cukup (39,4%). Ada hubungan signifikan antara kinerja perawat dengan kepuasan pasien, dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,646 dengan p value sebesar 0,000 ( $p < 0,05$ ) yang berarti adanya kinerja perawat yang semakin baik akan meningkatkan kepuasan pasien. **Simpulan:** Ada hubungan kinerja perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RS TK. III 04.06.03 Dr Soetarto.

**Kata Kunci:** Kinerja Perawat, Kepuasan Pasien, Diruang rawat inap

Luan, M.G., Prayogi, A.S., Badi'ah, A., Murwanti, A. (2017). Hubungan kinerja perawat dengan kepuasan pasiendi ruang rawat inap RS Tk. III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta. *Jurnal Ilmiah Keperawatan Indonesia*. Vol. 1 (2): 9-28.

### Abstract

*The good performance of nurse is a guarantee of quality of health care provided to patients either sick or healthy. Through the performance of nurses is expected to show real professional contribution in improving the quality of nursing service, the impact on health services, and the eventual impact on quality of life and welfare of the community. Nurses' performance is measured from the services provided to the patient so that the patient feel satisfied or dissatisfied. patient dissatisfaction arises because the gap between the expectations of patients with the performance of the service he felt while using health services. If the level of patient satisfaction is not fulfilled, then the obstacles often faced by health services is a complaint. If the performance is below expectations, then the customer will be disappointed. When performance suitable with expectations, then the customer will be very satisfied. Patient satisfaction has correlated with the performance of nurses who provide care to the patient. To know the correlation between the performance of nurses with patient satisfaction in inpatient. This study was done with quantitative methods (non-experimental) with descriptive correlation research type. With cross sectional approach. The number of sample in this study were 71 respondents by using purposive sampling techniques, data analysis by using the Correlation Kendall Tau. The results showed that the performance of nurses in inpatient room of TK III 04.06.03 Dr. Soetarto hospital is enough (40.8%), Patient satisfaction in inpatient room of TK III 04.06.03 Dr. Soetarto hospital is sufficient satisfaction (39.4%). There is significant correlation between the performance of nurses with patient satisfaction, with a correlation coefficient of 0.646 with a p-value of 0.000 ( $p < 0.05$ ), means there is good performance of nurses will increase patient satisfaction. Conclusion: There are correlation of nurses performance with patient satisfaction in inpatient room.*

*Keywords: Nurse Performance, Patient Satisfactions, nursing ward*

### PENDAHULUAN

Globalisasi memberikan sejumlah tantangan terkait dengan manajemen sumber daya manusia (SDM). Setiap organisasi termasuk instansi rumah sakit negeri maupun swasta dituntut untuk memiliki SDM yang berkualitas dan memiliki daya saing yang tinggi sehingga mampu menjadi energi bagi organisasi kesehatan untuk bersaing dengan kompetitornya ditengah arus perubahan yang semakin dinamis. Tuntutan tersebut bukan hanya merupakan tuntutan organisasi kesehatan saja, tetapi juga tuntutan pelanggan rumah sakit yaitu pasien. Saat ini pasien dihadapkan pada banyaknya alternatif untuk

mengambil keputusan sehingga pasien memiliki banyak pilihan rumah sakit dalam menentukan produk dan jasa mana yang pasien ambil (Priansa, 2014).

Pelayanan kesehatan baik ditatanan klinik perawat merupakan garda terdepan pelayanan melalui pemberian asuhan keperawatan. Perawat memberikan perawatan yang prima, efisien, efektif, dan produktif kepada masyarakat, dimana jumlahnya terbesar dirumah sakit 40% - 60%. Perawat mempunyai peran fundamental yang luas selama 24 jam sehari di rumah sakit dan berdampak luas pada kualitas, efisiensi, dan efektifitas layanan kesehatan. Peran perawat dalam pelayanan kesehatan menjadi sangat penting mengingat kualitas pelayanan keperawatan berpengaruh terhadap totalitas layanan yang diberikan (Kurniati dan Ferry Efendi, 2012).

Pengukuran tingkat kepuasan pasien harus menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari pengukuran mutu pelayanan kesehatan. Adanya persaingan dan tuntutan masyarakat akan mutu pelayanan yang berkualitas dan prima, merupakan tantangan bagi pihak rumah sakit untuk meningkatkan kualitas SDM termasuk perawat. Survei kepuasan pasien menjadi penting dan perlu dilakukan bersamaan dengan dimensi mutu layanan kesehatan lain. Kemauan atau keinginan pasien dapat diketahui melalui survei kepuasan pasien. Oleh sebab, pengukuran kepuasan pasien perlu dilakukan secara berkala dan akurat. Untuk meningkatkan kepuasan pasien melalui penerapan tindakan asuhan keperawatan yang maksimal, maka SDM sangat berpengaruh khususnya dalam kinerja perawat (Pohan, 2015).

Penelitian menjelaskan ketidakpuasan pasien timbul karena terjadinya kesenjangan antara harapan pasien dengan kinerja layanan yang dirasakannya sewaktu menggunakan layanan kesehatan(Kambong dkk, 2013). Kemampuan memberikan pelayanan secara profesional merupakan tuntutan yang tidak dapat ditawar lagi mengingat konsumen dalam hal ini selalu berada pada posisi yang dirugikan, hal tersebut diperkuat dengan telah diberlakukannya Undang-undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, dimana konsumen harus diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur, tidak diskriminatif, serta untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang atau jasa yang digunakannya (Bahrul, 2010). Hasil penelitian yang dimuat dalam jurnal kesehatan menyatakan dari 30 responden sebanyak 21 responden (70 %) bahwa kinerja perawat dalam kategori kurang atau rendah dan

sebanyak 21 responden (70 %) bahwa pasien merasa tidak puas terhadap pelayanan di rumah sakit, dan sebanyak 18 reponden (60 %) pasien merasa tidak puas terhadap kinerja perawat. Hal ini dikarenakan perawat RSUD Syech Yusuf hanya mendapatkan pelatihan kegawatdaruratan, sehingga perlunya diberikan pelatihan yang lain untuk peningkatan kinerja perawat (Hafid, 2014)

Jumlah pasien rawat inap dari tiga bangsal mengalami penurunan yaitu pada bulan Maret 2016 jumlah pasien sebanyak 102 pasien, pada bulan April 2016 sebanyak 95 pasien sedangkan pada bulan Mei 60 pasien. haswil wawancara pada 11 pasien, yang berkaitan dengan kepuasan, didapatkan beberapa inforasi dari 11 pasien dan atau keluarga pasien berkaitan dengan pelayanan kesehatan yang diterimanya selama perawatan di Rumah Sakit TK. III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta. 4 pasien mengatakan sudah puas dengan pelayanan yang diberikan. Sedangkan Sejumlah 7 pasien mengatakan belum puas sepenuhnya dengan pelayanan kesehatan yang diterimanya selama di rawat di Rumah Sakit. pasien mengatakan perawat kurang memperhatikan pasien, Masih terdapat petugas kesehatan yang kurang ramah terhadap pasien, saat diperlukan terkadang perawat jarang berada di ruang tunggu, sehingga informasi yang diinginkan keluarga pasien terkesan lama, Selain itu pasien juga mengatakan bahwa perawat lebih tidak peduli dengan pasien di malam hari, pasien mengatakan perawat jarang mengunjungi pasien di malam hari. Hal ini tentunya membuat pasien merasa tidak nyaman.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian Non eksperimen dengan rancangan penelitian observational dengan pendekatan Cross sectional. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang dirawat di di ruang rawat inap yang terdiri dari bangsal Perwira, Husada dan Kirana RS TK. III 04.03.06 Dr. Soetarto Yogyakarta. Pengambilan sampel menggunakan teknik *Purposive sampling*. Kriteria inklusi 1) Menjalani rawat inap minimal 3x24 jam, 2) Dirawat di ruang rawat inap, 3) Dalam keadaan sadar, 4) Dapat berkomunikasi dengan

baik, 5) Bersedia menjadi responden, 6) Pasien dewasa. Sampel pada penelitian ini adalah 71 orang. Metode analisa data menggunakan *Kendall tau*.

Instrumen yang digunakan berupa kuesioner, untuk mengumpulkan data mengenai identifikasi responden kinerja perawat dan kepuasan pasien. Kuesioner berisi tentang kinerja perawat yang terdiri dari 29 item pernyataan dengan pilihan jawaban yaitu skor 5 (Selalu), skor 4 (Sering), skor 3 (kadang-kadang), skor 2 (pernah), skor 1 (tidak pernah) pengukuran menggunakan skala ordinal dan di kategorikan menjadi 3 kriteria sesuai dengan jumlah total skor yaitu kinerja perawat baik: 76%-100%, kinerja perawat cukup: 56%-75%, kinerja perawat kurang:  $\leq 56\%$ . Hasil uji validitas didapatkan nilai alphanya untuk kuesioner kinerja perawat sebesar 0,917 dengan demikian instrumen penelitian tersebut dikatakan reliable dan dapat digunakan dalam pengambilan data selanjutnya.

Kuesioner berisi tentang pertanyaan kepuasan pasien terdiri dari 24 pertanyaan dengan bobot skor 5 (sangat puas), 4 (puas), 3 (cukup puas), 2 (tidak puas) dan 1 (sangat tidak puas). pengukuran menggunakan skala ordinal dan di kategorikan menjadi 3 kriteria sesuai dengan jumlah total skor yaitu Puas dengan skor: 76-100%, cukup puas: 56%-75%, kurang puas:  $\leq 56\%$ . Hasil pengujian validitas diperoleh dari r tabel 0,76, sehingga r alpha lebih besar dari 0,7 ( $0,761 > 0,7$ ) dari hasil tersebut maka 24, pernyataan dinyatakan reliabel dan layak digunakan

## **HASIL PENELITIAN**

Analisis data dalam penelitian ini meliputi karakteristik responden, distribusi frekuensi, serta analisis korelasi untuk mengetahui hubungan kinerja perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RS TK III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta.

**Tabel. 1**  
**Karakteristik Responden Pasien di Ruang Rawat Inap**  
**RS TK. III 04.06.03 Dr. Soetarto Tahun 2016**

Karakteristik Responden	Frekuensi	(%)
<b>Jenis Kelamin</b>		
a. Laki-laki	32	45,1
b. Perempuan	39	54,9
<b>Umur</b>		
a. 20-30tahun	17	23,9
b. 31-40tahun	25	35,2
c. 41-50tahun	29	40,8
d. >50 tahun	0	0
<b>Pendidikan</b>		
a. SD/ sederajat	0	0
b. SMP/ sederajat	7	9,9
c. SMA/ sederajat	35	49,3
d. Diploma	19	26,8
e. Sarjana	10	14,1
<b>Pekerjaan</b>		
a. IRT	16	22,5
b. PNS	9	12,7
c. Swasta	21	29,6
d. Wiraswasta	25	35,2
Total	71	100

Data yang tercantum dalam Tabel.1 tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 39 orang (54,9%), sedangkan sisanya adalah laki-laki sebanyak 32 orang (45,1). Kemudian diikuti responden yang sebagian besar berusia antara 41-50 tahun yaitu sebanyak 29 orang (40,8%), sedangkan persentase terkecil adalah responden yang berumur antara 20-30 sebanyak 17 orang (23,9%). Kemudian dilihat dari pendidikan menunjukkan bahwa proporsi terbanyak responden berdasarkan tingkat pendidikannya adalah sebagian besar berpendidikan SMA/ sederajat yaitu sebanyak 35 orang (49,3%) dan paling sedikit adalah pasien yang berpendidikan SMP/ sederajat sebanyak 7 orang (9,9%). Selanjutnya untuk pekerjaan terlihat bahwa responden penelitian ini mayoritas dengan pekerjaan sebagai wiraswasta

yaitu sebanyak 25 orang (35,2%) dan paling sedikit adalah pekerjaan PNS sebanyak 9 orang (12,7%).

**Tabel .2Kinerja Perawat di Ruang Rawat Inap  
RS TK. III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta Tahun 2016**

Kategori	Frekuensi	%
Baik	26	36,6
Cukup	29	40,8
Kurang Baik	16	22,5
Total	71	100

Berdasarkan Tabel 4.2 tersebut dapat diketahui bahwa sebanyak 26 orang (36,6%) dengan kinerja perawat yang baik, 29 orang (40,8%) pada kategori cukup dan 16 orang (22,5%) dengan kinerja perawat dalam kategori kurang baik.

**Tabel 3. Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap  
RS TK. III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta  
Tahun 2016**

Kategori	Frekuensi	%
Puas	21	29,6
Cukup	28	39,4
Kurang Puas	22	31,0
Total	71	100

Hasil penilaian kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RS TK. III 04.06.03 Dr. Soetarto sebagaimana yang tercantum dalam Tabel 4.3 tersebut, terlihat bahwa sebanyak 21 orang (29,6%) dengan kategori puas, 28 orang (39,4%) pada kategori cukup dan 22 orang (31%) dengan kategori kurang puas.

**Tabel 4.Tabulasi Silang Hubungan Kinerja Perawat dengan Kepuasan Pasien di  
Ruang Rawat Inap RS TK. III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta  
Tahun 2016**

Kinerja	Kepuasan Pasien	Koefisien	<i>p</i>
---------	-----------------	-----------	----------

Perawat	Puas	%	Cukup	%	Kurang Puas	%	Total	%	Korelasi	value
Baik	18	25,4	8	11,3	0	0	26	36,6	0,646	0,000
Cukup	3	4,2	15	21,1	11	15,5	29	40,8		
Kurang	0	0	5	7,0	11	15,5	16	22,5		
Total	21	29,6	28	39,4	22	31,0	71	100		

Berdasarkan Tabel 4. tersebut dapat diketahui bahwa dari 26 orang yang mendapatkan kinerja perawat pada kategori baik, sebanyak 8 orang (11,3%) cukup puas dan 18 orang (25,4%) telah puas. Dari 29 orang yang menilai kinerja perawat pada kategori cukup, sebanyak 11 orang (15,5%) kurang puas, 15 orang (21,1%) cukup puas dan 3 orang (4,2%) telah merasa puas. Sedangkan 16 orang yang menilai kinerja perawat kurang, sebanyak 11 orang (15,5%) merasa kurang puas, dan 5 orang (7%) merasa cukup puas. Menunjukkan angka koefisien korelasi sebesar 0,646 dengan *p value* sebesar 0,000 ( $p < 0,05$ ). Hal ini berarti terdapat hubungan signifikan kinerja perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RS TK. III 04.06.03 Dr Soetarto. Angka korelasi tersebut bertanda positif, sehingga hubungan antara kedua variabel tersebut adalah searah, artinya adanya kinerja perawat yang semakin baik akan meningkatkan kepuasan pasien.

## PEMBAHASAN

### 1. Kinerja Perawat di Ruang Rawat Inap

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kinerja perawat di Ruang Rawat Inap RS TK. III 04.06.03 Dr. Soetarto, menunjukkan bahwa sebagian besar pada kategori yang cukup (40,8%). Hal ini mengindikasikan bahwa pasien menganggap kinerja perawat dengan kinerja perawat yang cukup. Kondisi ini dimungkinkan karena pasien mengungkapkan bahwa perawat jarang ke ruangan pasien, ke pasien hanya untuk rutinitas saja saat ada tindakan keperawatan, kurang lama berinteraksi dengan pasien, misalnya saat mengukur tekanan darah perawat kurang senyum, saat mengganti infus dan alat, perawat jarang melakukan komunikasi kepada pasiennya saat mengawali dan mengakhiri kegiatan, bahkan rasa empati dan

sayang jarang sekali ditunjukkan oleh para perawat terhadap pasiennya. Selain itu, masih terdapat petugas kesehatan yang kurang ramah terhadap pasien, saat diperlukan terkadang perawat jarang berada di ruang tunggu, sehingga informasi yang diinginkan keluarga pasien terkesan lama. Perawat lebih tidak peduli dengan pasien di malam hari, pasien juga mengatakan perawat jarang mengunjungi pasien di malam hari. Hal inientunya membuat pasien merasa tidak nyaman yang menjadikan pasien menilai kinerja perawat pada kategori cukup. Padahal disebutkan dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 pasal 66, bahwa kinerja keperawatan atau praktek keperawatan menggambarkan aktifitas yang diberikan kepada klien melalui pelaksanaan asuhan keperawatan untuk mencapai tujuan layanan kesehatan sesuai dengan tugas dan wewenang perawat dengan memenuhi ketentuan kode etik, standar profesi, hak pengguna pelayanan, standar pelayanan, dan standar prosedur operational.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Santoso (2010) yang mengatakan bahwa tingkat kinerja perawat di RS PKU Muhammadiyah Gombong berdasarkan hasil penelitian secara umum dapat dimasukkan dalam kategori sedang. Terdapat hubungan yang signifikan antara motivasi kerja perawat dengan kinerja perawat di RS PKU Muhammadiyah Gombong. Temuan dari penelitian yang dilakukan oleh Anwar (2014) mengenai hubungan kinerja perawat terhadap tingkat kepuasan pasien pengguna yankestis dalam pelayanan keperawatan di RSUD Syech Yusuf Kab.Gowa. Dari hasil penelitian didapatkan bahwa kinerja perawat berpengaruh nyata terhadap kepuasan pasien dimana penilaian pelaksanaan kerja pegawai sebaiknya menunjukkan hal-halyang sudah memuaskan dan menunjukkan hal yang perlu diperbaiki oleh pegawai. Sebaiknya merujuk pada contoh-contoh khusus mengenai tingkah laku yang memuaskan supaya dapat menjelaskan dasar-dasar komentar yang bersifat evaluative.

Adapun penelitian yang dilakukan oleh Kurniawati (2012) mengenai Hubungan Kelelahan Kerja Dengan Kinerja Perawat Di Bangsal Rawat Inap Rumah Sakit mengatakan bahwa Tingkat kinerja perawat di bangsal Rumah Sakit Islam Fatimah tergolong dalam tingkat kinerja yang tidak baik. Berbagai factor yang dapat mempengaruhi kinerja menurut penelitian ini antara lain kemampuan

dalam bekerja. Hasil tingkat kinerja yang tidak baik dapat disebabkan oleh berbagai faktor seperti halnya kemampuan seorang dalam bekerja. Kemampuan/keterampilan bekerja seorang perawat dapat dilihat dari tingkatan masa kerjanya serta pendidikannya. Kemampuan seorang karyawan dalam menjalankan pekerjaan atau tugasnya berbeda satu dengan lainnya. Meskipun tugas atau pekerjaannya sama, dikerjakan oleh karyawan yang tingkat pendidikannya sama, tetapi hasilnya berbeda. Hasil pekerjaan karyawan yang satu lebih baik daripada karyawan yang lain, meskipun kesulitan pekerjaan sama dan tingkat pendidikan sama. Perbedaan hasil pekerjaan tersebut disebabkan karena perbedaan kemampuan yang dimiliki oleh karyawan tersebut. Kemampuan karyawan dalam menjalankan tugasnya pada umumnya sejajar dengan prestasinya (Notoatmodjo, 2009).

Adanya kinerja perawat yang baik merupakan jaminan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan terhadap pasien baik yang sakit maupun sehat (Mulyono, dkk 2013). Kemampuan perawat sebagai pelaksana pelayanan dengan menggunakan standar praktik keperawatan sehingga hasilnya dapat dinilai sebagai kinerja untuk mengevaluasi pelayanan keperawatan yang telah diberikan menjadi lebih terarah (Gillies, 1989 dalam Nursalam, 2012). Hasil penelitian lain menyatakan bahwa performance perawat dalam melaksanakan asuhan keperawatan dapat dilihat dari ketrampilannya dalam melakukan dokumentasi setiap tindakan yang dilakukannya pada pasien. Perawat yang memiliki ketrampilan yang tinggi diprediksi akan melaksanakan pekerjaan lebih baik daripada perawat yang mempunyai ketrampilan rendah (Hartati et. al, 2013).

Kinerja perawat juga merupakan manifestasi dari perhatian kepada orang lain, berpusat pada orang, menghormati harga diri dan kemanusiaan, komitmen untuk mencegah terjadinya sesuatu yang memburuk, memberi perhatian dan fokus, hormat kepada orang lain dan kehidupan manusia, cinta dan ikatan, otoritas dan kebenaran, selalu bersama, empati, berpengetahuan, penghargaan dan menyenangkan. Kinerja perawat ini sangat cocok diterapkan dalam memberikan

asuhan keperawatan pada pasien, salah satunya dapat digunakan dalam asuhan psikologis pasien. Untuk itu seorang perawat memerlukan kemampuan untuk memperhatikan orang lain, ketrampilan intelektual, teknikal dan interpersonal yang tercermin dalam kinerja perawat atau kasih sayang. Mulai dari hal kecil ramah kepada pasien, selalu tersenyum, dari pemberian obat sampai tindakan keperawatan. Perawat juga harus bersikap sabar, murah hati, bersedia memberikan bantuan kepada pasien dengan sukarela serta mampu berkomunikasi, bekerjasama dan bertanggung jawab dalam tugas dan tepat dalam bertindak (Nursalam, 2012).

Asuhan keperawatan yang bermutu merupakan asuhan yang manusiawi yang diberikan kepada klien, memenuhi standar dan kualitas yang diharapkan rumah sakit serta mencapai tingkat kepuasan dan memenuhi harapan klien. Kualitas asuhan keperawatan sangat ditentukan oleh berbagai faktor antara lain : kondisi klien, pelayanan keperawatan termasuk tenaga keperawatan didalamnya, sistem manajerial dan kemampuan rumah sakit dalam melengkapi sarana dan prasarana serta harapan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan atau keperawatan yang diberikan. Penilaian kinerja merupakan alat yang dapat dipercaya oleh mengajar perawat dalam mengontrol sumber daya manusia dan produktivitas. Proses penilaian kinerja dapat digunakan secara efektif dalam mengarahkan perilaku pegawai dalam rangka menghasilkan jasa keperawatan dalam kualitas dan volume yang tinggi. Manajer perawat dapat menggunakan proses operasional kinerja untuk mengatur arah kerjadalam memilih, melatih, membimbing perencanaan karier, serta memberi penghargaan kepada perawat yang berkompeten.

Dengan demikian kinerja perawat menjadi sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan pasien di rumah sakit, dimana kualitas pelayanan menjadi penentu citra institusi pelayanan yang nantinya akan dapat meningkatkan kepuasan pasien dan mutu pelayanan, khususnya pada pasien di Ruang Rawat Inap.

## 2. Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap

Berdasarkan hasil penelitian terlihat bahwa rata-rata kepuasan pasien pada kategori cukup. Dengan demikian dapat diketahui pasien di RS TK. III 04.06.03

Dr. Soetarto Yogyakarta belum sepenuhnya telah merasa puas dengan kinerja perawat. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Mukti dkk (2013) mengenai Pengaruh Mutu Layanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RS Woodward Palu mengatakan bahwa kepuasan pasien di instalasi rawat inap Rumah Sakit Woodward Palu dipengaruhi oleh beberapa faktor yang sangat penting dimana faktor yang paling berpengaruh adalah kompetensi teknis. dimensi teknis ini berhubungan dengan bagaimana pemberi layanan yang tepat oleh pemberi pelayanan yang tepat, dan menggunakan peralatan dan obat yang tepat, serta biaya yang efisien. Ketepatan waktu dalam pelayanan merupakan kemampuan rumah sakit memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan, yaitu meliputi kecepatan dan ketepatan petugas didalam memberikan pelayanan meliputi: ketepatan dalam prosedur penerimaan pasien, pendaftaran, waktu menunggu, waktu diperiksa dan mendiagnosa penyakit serta kesembuhan penyakit. Hasil pengukuran kepuasan sangat penting sebagai suatu umpan balik bagi manajemen rumah sakit dalam mengupayakan performance perawat (Zaniarti, 2011). Selain itu, aspek-aspek yang mungkin mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan tentu berbeda dengan pasien yang rawat inap. Pada aspek pasien rawat jalan meliputi 5 dimensi seperti tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy (Pohan, 2015). Dengan mengetahui tingkat kepuasan pasien, manajemen rumah sakit dapat melakukan peningkatan mutu pelayanan (Nursalam, 2012).

Peneliti berpendapat bahwa sikap peduli terhadap keadaan pasien dan dapat diandalkan kemampuannya dalam dinamika kerja untuk memberikan jasa yang sesuai dengan kebutuhan pasien dapat mendukung kepuasan pasien, karena pada dasarnya setiap pasien yang membutuhkan perawatan pasti membutuhkan perhatian dalam menyikapi berbagai keluhan yang dirasakannya selama menjalani perawatan.

Hal ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Winardi dkk (2012) mengatakan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen dengan koefisien korelasi

sebesar 0,899 dan koefisien determinasi 80,7%. Dari kelima variable dimensi kualitas pelayanan, variabel empati merupakan yang paling menentukan kepuasan konsumen dengan koefisien korelasi sebesar 0,831 dan koefisien determinasi sebesar 69%. Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan perawat. Pelayanan adalah semua upaya yang dilakukan perawat sebagai profesi atau professional untuk memenuhi keinginan pasien dengan jasa yang diberikan. Suatu pelayanan dapat dikatakan baik, ditentukan berdasarkan kenyataan apakah jasa yang diberikan oleh perawat bias memenuhi kebutuhan pasien, dengan menggunakan persepsi tentang pelayanan yang diterima memuaskan atau mengecewakan (Hafid, 2014).

Kepuasan merupakan kesesuaian antara harapan pasien tentang pelayanan yang tersedia dengan persepsi pelayanan yang telah diterima. Sangat luar biasa atau memuaskan jika apa yang diharapkan terlampaui dari pelayanan yang telah diterima, namun bila tidak terpenuhi maka mutu pelayanan tersebut dianggap kurang atau tidak memuaskan. Komponen kepuasan meliputi bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*). Dalam konteks penelitian ini, kepuasan merupakan perasaan senang atau lega yang diungkapkan oleh pasien karena terpenuhinya kebutuhan yang diinginkan atas layanan yang diberikan perawat RS TK. III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta.

Sebuah organisasi atau instansi rumah sakit, akan selalu berusaha meningkatkan pelayanannya dengan harapan apa yang menjadi tujuan organisasi akan tercapai. Caranya antara lain dengan meningkatkan kemampuan atau keterampilan perawat dalam menangani setiap permasalahan yang timbul, karena dengan memilikiperawat yang terampil maka kualitas pelayanan dapat lebih baik dan kepuasan pasien dapat tercapai dengan baik. Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*Disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya atau setelah pemakainya. Kepuasan adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhi kebutuhannya. Hal ini berarti penilaian bahwa suatu bentuk keistimewaan dari suatu barang dan

jasa itu sendiri memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan kebutuhan dibawah harapan atau pemenuhan kebutuhan melebihi harapan.

Kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan, apabila kinerja di bawah harapan maka pelanggan akan kecewa. Sehingga salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah pelayanan. Hal tersebut menunjukkan bahwa terpenuhinya suatu kebutuhan menciptakan kenyamanan, dan kenyamanan adalah kepuasan (Tjiptono & Barnes dalam Khotijah 2008). Menurut Nursalam (2012) terdapat 5 indikator kepuasan pasien dan dijadikan indikator dalam penelitian ini yaitu kenyataan (*tangibles*) berupa penampilan fisik, keandalan (*reliability*) berupa kemampuan perawat dalam menangani masalah dengan cepat, tanggung jawab (*responsiviness*) berupa kesedian perawat dalam membantu pasien saat mengalami kesulitan jaminan, (*assurance*) berupa kemampuan menjawab pertanyaan pasien perihal sakitnya, dan empati (*emphaty*) berupa perhatian kepada semua pasien. Adanya pelayanan keramahan petugas rumah sakit, kecepatan dalam pelayanan, sehingga rumah sakit dianggap baik apabila dalam memberikan pelayanan lebih memperhatikan kebutuhan pasien maupun orang lain yang berkunjung di rumah sakit. Kepuasan muncul dari kesan pertama masuk pasien terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan. Misalnya: pelayanan yang cepat, tanggap dan keramahan dalam memberikan pelayanan keperawatan.

Suatu rumah sakit yang sukses di masa mendatang dan yang memenangkan persaingan adalah rumah sakit yang mampu memberikan kepuasan kepada pelanggannya, misalnya dengan memberikan produk yang kualitasnya lebih baik, biaya terjangkau, pelayanan penyampaian produk yang lebih cepat, serta pelayanan yang lebih baik dari pesaingnya. Lebih lanjut, tingkat kepuasan pasien juga tergantung pada mutu suatu produk atau jasa. Mutu dalam pelayanan bersifat multidimensional, sehingga setiap klien akan menilai mutu pelayanan dan kesehatan tergantung dari latar belakang kepentingan masing-masing.

Kepuasan terhadap pelayanan keperawatan di rumah sakit juga merupakan konsep multidimensional sehingga untuk membicarakan hal ini sulit apabila tidak meletakkan dalam konteks peningkatan kualitas pelayanan rumah sakit yang berorientasi pada pasien. Dengan kata lain, Jika harapan pasien terlampaui maka pelayanan tersebut dirasakan sehingga mutu yang luar biasa dan sangat memuaskan, jika harapan tidak terpenuhi maka mutu pelayanan tersebut dianggap kurang atau tidak memuaskan, dan jika harapan sesuai dengan kenyataan atau pelayanan yang diterima maka mutu pelayanan memuaskan pasien di ruang rawat inap..

### 3. Hubungan Kinerja Perawat dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian dan ujianalisa mengindikasikan adanya kepuasan pasien yang baik dicapai oleh pasien yang mendapatkan pelayanan kinerja perawat yang baik, dan sebaliknya kepuasan pasien tidak tercapai jika kinerja perawat yang diberikan juga kurang baik. Hal ini juga didukung dengan hasil pengujian, dimana terdapat hubungan positif signifikan kinerja perawat terhadap kepuasan pasien, yang ditunjukkan dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,646 dengan nilai p value 0,000 ( $p < 0,05$ ). Angka korelasi tersebut bertanda positif, sehingga hubungan antara kedua variabel tersebut searah, artinya adanya kinerja perawat yang semakin baik akan meningkatkan kepuasan pasien di ruang rawat inap.

Kepuasan pasien merupakan suatu situasi dimana pasien dan keluarga menganggap bahwa biaya yang dikeluarkan sesuai dengan kualitas pelayanan yang diterima dan tingkat kemajuan kondisi kesehatan yang dialaminya. Pasien merasa pelayanan yang diberikan merupakan penghargaan terhadap diri dan kehormatan yang dimilikinya. Pasien akan merasa puas terhadap pelayanan keperawatan apabila petugas kesehatan (perawat) memiliki minat terhadap orang lain, menerima pasien tanpa membedakan individu yang dilayani. Bila sudah tercipta suasana yang kekeluargaan maka perawat dalam melakukan tindakan keperawatan tidak akan canggung dan pasien akan lebih kooperatif kepada perawat dalam segala hal, khususnya keperawatan. Seseorang yang sakit bila diperlakukan seperti keluarga sendiri dan diperlakukan dengan penuh kasih

sayang pasti akan berdampak baik, pasien yang dirawat oleh perawat akan lebih mempercayai perawat dalam melakukan tindakan dan juga membantu proses penyembuhan yang lebih cepat. Bilakinerja sesuai dengan harapan, maka pelanggan akan sangat puas (Supranto, 2011).

Kinerja perawat menjadi penting dan perlu dipahami oleh perawat karena merupakan tolak ukur dalam mutu pelayanan keperawatan. Rendahnya komunikasi yang baik dan efektif dapat menyebabkan kesalahpahaman dalam mempersepsikan yang berdampak pada tingginya konflik antar tenaga kesehatan dan ketidakpuasan dari pelanggan baik internal (pemberi pelayanan) maupun eksternal (penerima pelayanan), yang pada akhirnya menyebabkan rendahnya mutu pelayanan keperawatan yang diberikan. Bagaimana keluhan-keluhan dari pasien dengan cepat diterima oleh penyedia jasa terutama perawat dalam memberikan bantuan terhadap keluhan pasien. Pelayanan rawat inap merupakan pelayanan medis yang utama di rumah sakit dan merupakan tempat untuk interaksi antara pasien dan rumah sakit berlangsung dalam waktu yang lama (Potter & Perry, 2005).

Kepuasan pasien akan tercapai, apabila diperoleh hasil yang optimal bagi setiap pasien dan pelayanan kesehatan memperhatikan pasien/ keluarganya, ada perhatian terhadap keluhan, kondisi lingkungan fisik dan tanggap dalam memprioritaskan kebutuhan pasien sehingga tercapai keseimbangan yang sebaik-baiknya antara tingkat rasa puas, atau hasil dan derita-derita serta jerih payah yang telah harus dialami guna memperoleh hasil tersebut. Dengan kata lain, kepuasan pasien merupakan respon atau ungkapan perasaan pasien atau suatu pernyataan yang menggambarkan rasa senang atau tidak senang tentang kinerja perawat yang diterima oleh pasien selama dirawat di instalasi rawat inap.

Bila seorang pasien memandang dan sudah merasakan bahwa perawat terampil maka pasien tersebut akan lebih membuat dia semangat untuk sembuh, begitu pula bila seorang pasien melihat perawatnya responsif maka pasien tersebut akan bisa mengandalkan perawat untuk membantu kesembuhan pasien

itu sendiri. Begitu juga penghargaan seorang perawat kepada pasiennya sangat berarti bagi pasien. Pasien akan senang apabila perawat menghargai pasien sehingga tercipta suasana yang nyaman dan pasien akan lebih kooperatif dalam menjalani proses keperawatannya, serta membuat perawat nyaman juga dalam melakukan pelayanan keperawatan terhadap pasiennya. Kambong dkk (2013) menjelaskan ketidakpuasan pasien timbul karena terjadinya kesenjangan antara harapan pasien dengan kinerja layanan yang dirasakannya sewaktu menggunakan layanan kesehatan.

Tanpa ada pelayanan yang baik atau dalam konteks penelitian ini adalah kinerja perawat yang baik, maka kepuasan pasien tidak akan tercapai optimal. Pasien akan merasa puas atau tidak puas tergantung pada penilaian baik atau tidak baik untuk dirinya, sesuai atau tidak sesuai dengan harapannya. Perawat harus lebih meningkatkan lagi pelayanan keperawatan dari yang dilakukan sekarang, karena untuk meningkatkan pelayanan khususnya dan pelayanan kesehatan umumnya, maka kepuasan pasien harus diutamakan.

Berdasarkan hasil analisis di ruang rawat inap RS dapat diketahui bahwa kinerja perawat ditunjang oleh sumber daya manusia yang memadai secara kualitas maupun kuantitas. Kinerja tenaga perawat dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya adalah faktor internal yang dimiliki oleh masing-masing perawat. Faktor yang berhubungan dengan kecerdasan, keterampilan, kestabilan emosi, sifat-sifat seseorang meliputi sifat pribadi, sikap, sifat fisik, keinginan atau motivasi. Faktor ini membantu kelancaran dalam proses asuhan keperawatan, sehingga kesehatan pasien juga cepat membaik dan sembuh. Sikap perawat sangat bersahabat, ramah dan sabar. Setiap kali akan memeriksa selalu menanyakan perkembangan kesehatan pasien. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pelayanan kesehatan di Ruang Rawat Inap secara keseluruhan sudah baik, kinerja perawat juga diterima baik oleh pasien maupun keluarga pasien, sehingga pasien merasakan cukup puas terhadap kinerja yang telah diberikan.

Temuan dari hasil penelitian ini mendukung penelitian yang telah dilakukan oleh Lia (2014) yang juga didapatkan kesimpulan bahwa ada hubungan yang signifikan antara peran perawat dalam pemenuhan personal

higiene dengan kepuasan pasien home care. Selain itu hasil penelitian ini mengembangkan penelitian Fitria (2013) yang diperoleh hasil bahwa ada hubungan komunikasi terapeutik perawat dalam tindakan keperawatan dengan tingkat kepuasan klien di ruang rawat inap, serta dalam penelitian Sufianti (2011) dengan hasil penelitiannya ada hubungan yang signifikan antara antara kinerja perawat shift jaga malam dengan tingkat kepuasan pasien Di ruang rawat inap kelas III.

Dan juga temuan dari hasil penelitian ini mendukung penelitian yang telah dilakukan oleh Sukesri (2012) yang juga didapatkan kesimpulan bahwa Ada hubungan caring perawat dengan kepuasan pasien, artinya bila perawat berperilaku caring yang baik maka dapat meningkatkan kepuasan pasien. Selain itu hasil penelitian ini mengembangkan penelitian Rorie dkk (2014) yang diperoleh hasil bahwa ada hubungan antara pelaksanaan komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap. Serta dalam penelitian Purwanto dkk (2014) dengan hasil penelitiannya Secara statistik terdapat hubungan yang lemah antara kinerja perawat dengan kepuasan pasien di IGD. Dengan demikian, secara keseluruhan berkaitan dengan hasil penelitian ini, kepuasan pasien menjadi modal utama bagi suatu rumah sakit untuk tetap survive dan bersaing di industri pelayanan kesehatan masyarakat. Tinggi rendahnya kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit mengingat perawat merupakan profesi yang paling sering berinteraksi dengan pasien di rumah sakit.

Pasien yang merasa puas atau senang terhadap pelayanan keperawatan di suatu rumah sakit akan dominan menceritakan pengalamannya kepada komunitasnya, hasil cerita tersebut akan mempengaruhi persepsi orang yang mendengarkan untuk melambungkan rumah sakit yang dimaksudkan dengan citra yang positif dalam hal ini adalah pihak RS TK. III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis mengenai hubungan kinerja perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap, diperoleh simpulan bahwa gambaran kinerja perawat di ruang rawat inap RS TK. III 04.06.03 Dr. Soetarto adalah cukup dan kepuasan pasien di ruang rawat inap dengan kepuasan cukup, dengan demikian ada hubungan signifikan antara kinerja perawat dengan kepuasan pasien, dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,646 dengan *p value* sebesar 0,000 ( $p < 0,05$ ) yang berarti adanya kinerja perawat yang semakin baik akan meningkatkan kepuasan pasien.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Bahrul, K. (2010). *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*. Bandung : Pustaka Cipta
- Fitria, Anik. (2013). *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dalam Tindakan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Klien Di Ruang Rawat Inap RSUD Panembahan Senopati Bantul Yogyakarta*. Skripsi Stikes Surya Global Yogyakarta.
- Hafid, Anwar. (2014) Hubungan kinerja perawat terhadap tingkat kepuasan pasien pengguna yankestis dalam pelayanan keperawatan di RSUD Syech Yusuf Kabupaten Gowa. <http://download.portalgaruda.org/article>
- Hartati & Noer Bahri. (2013). *Gambaran Kinerja Perawat dalam Pelaksanaan Asuhan Keperawatan di Instalasi Rawat Inap Lontara RSUP*. Dr.Wahidin Sudirohusodo (Tesis). Makassar: FKM Universitas Hasanuddin.
- Kambong, M., J.M. Pangemanan dan G.H.M. Kapantouw. (2013). Hubungan Antara Pelayanan Perawat Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Talawaan Kecamatan Talawaan Kabupaten Minahasa Utara. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi Vol. 1, No. 7*.
- Kurniati. Anna & Ferry Efendi. (2012). *Kajian SDM Kesehatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Kurniawati, Dian. (2012). *Hubungan Kelelahan Kerja Dengan Kinerja Perawat Di Bangsal Rawat Inap Rumah Sakit Islam Fatimah Kabupaten Cilacap*.<http://download.portalgaruda.org/article>.
- Lia. Prastiwi Helmi. (2014). *Hubungan peran perawat dalam pemenuhan personal hygiene dengan kepuasan pasien home care di wilayah kerja RSU Rajawali Citra Banguntapan Bantul Yogyakarta*. Skripsi Stikes Surya Global Yogyakarta
- Mukti. Wibawani Yunestri., Asiah Hamzah & Mapeaty Nyorong. (2013). *Pengaruh Mutu Layanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RS Wood Ward Palu*. *Jurnal AKK, Vol 2 No 3, September 2013, hal 35-41*.  
<http://download.portalgaruda.org/article>

- Mulyono, S, B. (2008). *Hubungan Penerapan Perawatan Diri (Self Care) dengan Kepuasan Pasien di Ruang Perawatan Bedah Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bontang Kalimantan Timur. Skripsi Stikes Surya Global Yogyakarta.*
- Notoatmodjo, S. (2012). *Metodelogi Penelitian Kesehatan.* Jakarta : Rineka Cipta
- Nursalam. (2012). *Manajemen Keperawatan (Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional)* Edisi 3. Jakarta: Salemba Medika.
- Pohan, Imbalo S.( 2015). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan.* Jakarta: EGC.
- Potter & Perry. (2005). *Buku Ajar Fundamental Keperawatan: Konsep, Proses & Praktik.* Jakarta: EGC
- Priansa, Donni Juni. (2014). *Perencanaan dan Pengembangan SDM.* Bandung : Alfabeta.
- Purwanto dkk (2014). *Hubungan Antara Kinerja Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Cilacap.*<http://download.portalgaruda.org/article>.
- Rorie dkk (2014). *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Irina A RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado.*<http://download.portalgaruda.org/article>.
- Santoso (2010). *Hubungan Motivasi Perawat dengan Kinerja Perawat Di RS PKU Muhammadiyah Gombong.*<http://download.portalgaruda.org/article>.
- Supranto (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar.* Jakarta : Rineka Cipta
- Undang-Undang No 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan <http://www.pdpersi.co.id.pdf>
- Undang-Undang Republik Indonesia No 38 Tahun 2014 tentang Keperawatan. <http://pdf>
- Winardi dkk (2012). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pasien Rawat Inap Di SMC Rumah Sakit Telogorejo Semarang.*<http://download.portalgaruda.org/article>.
- Zaniarti, Dwi. 2011. *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Jamkesmas di RSUD Salatiga (Skripsi).* Semarang: FIP Psikologi.