



Available online at <http://ojs.rajawali.ac.id/index.php/JOK3R>

Jurnal Online Keperawatan Rajawali

| ISSN (Print) 2085-XXXX | ISSN (Online) 2776-558X |



Hubungan Kinerja Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Oto Iskandar Dinata

Arifin A¹, Tohri T², Fauzan H³.

¹²³ Institut Kesehatan Rajawali, Kota Bandung, Indonesia

ARTICLE INFORMATION

Received: Oktober, 10, 2023
 Revised: April, 14, 2024
 Accepted : Juni, 29, 2024
 Available online: Juli, 9, 2024

KEYWORDS

Kepuasan Pasien, Kinerja Perawat

CORRESPONDENCE

E-mail: muhammadarifin071193@gmail.com

A B S T R A C T

Latar Belakang : Perawat mempunyai kontribusi yang besar dalam memberikan pelayanan keperawatan harus bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan yang berkualitas untuk menjamin kepuasan pasien. Kualitas kinerja perawat dalam pelayanan, asuhan, dan praktik keperawatan akan selalu diingat klien sampai kapanpun.

Tujuan : Untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara kinerja perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Oto Iskandar Dinata Tahun 2023.

Metode : Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif menggunakan pendekatan cross sectional. Pengambilan sampel pada penelitian ini adalah simple random sampling . Teknik ini menentukan anggota sampel dari populasi secara acak tanpa memperhatikan strata yaitu 75 sampel. Kuesioner kinerja perawat dan kepuasan pasien digunakan untuk mengukur tingkat kinerja perawat dan kepuasan pasien.

Hasil Penelitian : Berdasarkan hasil uji statistik dengan uji spearman rho didapatkan nilai p 0,000 artinya terdapat hubungan kinerja perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Oto Iskandar Dinata Tahun 2023

Simpulan : Terdapat hubungan antara kinerja perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Oto Iskandar Dinata Tahun 2023

PENDAHULUAN

Seiring dengan perkembangan keilmuan dalam bidang keperawatan, maka praktik keperawatan turut berkembang yang membawa dampak besar bagi profesi keperawatan sehingga menyebabkan meningkatnya tuntutan masyarakat atas pelayanan keperawatan. Perawat yang mempunyai kontribusi yang sangat besar dalam memberikan pelayanan keperawatan harus mampu memberikan andil dan tanggung jawab besar dalam memberikan pelayanan yang berkualitas untuk menjamin kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan (Krisnawati, Utami, & Lasri, 2017). Komplain pasien yang tidak puas jika tidak segera ditangani dapat menimbulkan turunnya kapabilitas pelayanan

rumah sakit terhadap layanan dalam hal ini kepuasan pasien sangat berpengaruh dalam menjaga mutu (Wowor et al., 2019).

Kinerja perawat merupakan hasil karya dari perawat dalam bentuk tindakan atau praktik yang mudah dinilai. Kinerja keperawatan didasarkan atas pedoman dan standar yang menjadi acuan dalam pelayanan keperawatan. Persatuan Perawat Nasional Indonesia (PPNI, 2010) mensahkan standar profesi keperawatan sebagaimana tercantum dalam Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 yang terdiri dari standar kompetensi dan standar praktik keperawatan.

Kinerja perawat yang baik merupakan jaminan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan terhadap pasien baik yang sakit maupun

sehat (Mulyono dkk, 2013). Kualitas kinerja perawat dalam pelayanan, asuhan, dan praktik keperawatan akan selalu diingat klien sampai kapan par meskipun biaya pelayanan, asuhan, dan praktik keperawatan telah terlupakan (Nikolaus, 2016). Melalui kinerja perawat diharapkan dapat menunjukkan kontribusi yang nyata dalam meningkatkan mutu pelayanan keperawatan, yang berdampak pada pelayanan kesehatan, dan dampak akhir pada kualitas hidup dan kesejahteraan masyarakat.

Kepuasan pasien memiliki hubungan yang berdampingan dengan kinerja perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Menurut Nursalam (2022) terdapat 5 indikator kepuasan pasien dan dijadikan indikator dalam penelitian ini yaitu kenyataan (tangibles) berupa penampilan fasilitas fisik, keandalan (reliability) berupa kemampuan perawat dalam menangani masalah dengan cepat, tanggung jawab (responsiveness) berupa kesediaan perawat dalam membantu pasien saat mengalami kesulitan, jaminan (assurance) berupa kemampuan menjawab pertanyaan pasien perihal sakitnya, dan empati (emphaty) berupa perhatian kepada semua pasien.

Berdasarkan uraian dari latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik untuk mengkaji tentang hubungan kinerja perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Otto Iskandar Dinata.

METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif menggunakan pendekatan cross sectional. Pengambilan sampel pada penelitian ini adalah simple random sampling . Teknik ini menentukan anggota sampel dari populasi secara acak tanpa memperhatikan strata yaitu 75 sampel. Kuesioner kinerja perawat dan kepuasan pasien digunakan untuk mengukur tingkat kinerja perawat dan kepuasan pasien.

HASIL

Analisis Univariat

Analisis Univariat pada penelitian ini untuk mengetahui distribusi pada tabel frekuensi dan persentasi umum responden yang berhubungan

dengan kinerja perawat dan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Oto Iskandar Di Nata.

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Kinerja Perawat di Ruang Rawat Inap Kelas III RSUD Oto Iskandar Di Nata tahun 2023

No	Kinerja Perawat	Frekuensi	Presentase
1	Baik	20	80 %
2	Cukup	5	20 %
TOTAL		25	100%

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa penilaian kinerja perawat di ruang rawat inap kelas III dalam kategori baik sebanyak 20 orang responden (80%), dan dalam kategori cukup sebanyak 5 orang responden (20%).

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Kinerja Perawat di Ruang Rawat Inap Kelas II RSUD Oto Iskandar Di Nata tahun 2023

No	Kinerja Perawat	Frekuensi	Presentase
1	Baik	22	88 %
2	Cukup	3	12 %
TOTAL		25	100%

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa penilaian kinerja perawat di ruang rawat inap kelas II dalam kategori baik sebanyak 22 orang responden (88%), dan dalam kategori cukup sebanyak 5 orang responden (12%).

Tabel 3 Distribusi Frekuensi Kinerja Perawat di Ruang Rawat Inap Kelas I RSUD Oto Iskandar Di Nata tahun 2023

No	Kinerja Perawat	Frekuensi	Presentase
1	Baik	23	92 %
2	Cukup	2	8 %
TOTAL		25	100%

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa penilaian kinerja perawat di ruang rawat inap kelas I dalam kategori baik sebanyak 23 orang responden (92%), dan dalam kategori cukup sebanyak 2 orang responden (8%).

Tabel 4 Distribusi Frekuensi Kinerja Perawat di Seluruh Ruang Rawat Inap RSUD Oto Iskandar Di Nata tahun 2023

No	Kinerja Perawat	Frekuensi	Presentase
1	Baik	65	86.7%
2	Cukup	10	13.3%

TOTAL	75	100%
-------	----	------

Berdasarkan tabel 4 menunjukkan bahwa penilaian kinerja perawat dalam kategori baik sebanyak 65 orang responden (86,7%), dan dalam kategori cukup sebanyak 10 orang responden (13,3%).

Tabel 5 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap kelas III RSUD Oto Iskandar Di Nata tahun 2023

No	Kepuasan Pasien	Frekuensi	Presentase
1	Baik	19	76%
2	Cukup	6	24%
TOTAL		25	100%

Berdasarkan tabel 5 menunjukkan bahwa penilaian kepuasan pasien di ruang rawat inap kelas III dalam kategori baik sebanyak 19 orang (76%) dan dalam kategori cukup sebanyak 6 orang responden (24%).

Tabel 6 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD kelas II Oto Iskandar Di Nata tahun 2023

No	Kepuasan Pasien	Frekuensi	Presentase
1	Baik	22	88%
2	Cukup	3	12%
TOTAL		25	100%

Berdasarkan tabel 6 menunjukkan bahwa penilaian kepuasan pasien di ruang rawat inap kelas II dalam kategori baik sebanyak 22 orang (88%) dan dalam kategori cukup sebanyak 3 orang responden (12%).

Tabel 7 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap kelas I RSUD Oto Iskandar Di Nata tahun 2023

No	Kepuasan Pasien	Frekuensi	Presentase
1	Baik	23	92%
2	Cukup	2	8%
TOTAL		25	100%

Berdasarkan tabel 7 menunjukkan bahwa penilaian kepuasan pasien di ruang rawat inap kelas I dalam kategori baik sebanyak 23 orang (92%) dan dalam kategori cukup sebanyak 2 orang responden (8%).

Tabel 8 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Seluruh Ruang Rawat Inap RSUD Oto Iskandar Di Nata tahun 2023

No	Kepuasan Pasien	Frekuensi	Presentase
1	Baik	64	85.3%
2	Cukup	11	14.7%
TOTAL		75	100%

Berdasarkan tabel 8 menunjukkan bahwa penilaian kepuasan pasien dalam kategori baik sebanyak 64

orang (85,3%) dan dalam kategori cukup sebanyak 11 orang responden (14,7%)

Analisis Bivariat

Analisis Bivariat yang dilakukan terhadap dua variabel yang diduga berhubungan atau berkorelasi. Dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat Hubungan Kinerja Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD Oto Iskandar Di Nata Tahun 2023. Analisis bivariat pada penelitian ini menggunakan analisis uji Spearman rho.

Tabel 9 Hubungan Kinerja Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Oto Iskandar Di Nata tahun 2023

Kinerja Perawat	Kepuasan pasien				Total	P Value		
	Baik		Cukup				Kurang	
	n	%	n	%			N	%
Baik	6	82.7%	3	4%	6	86.7%	P = 0.0	
Cukup			1	13.3%	1	13.3%		
Total	6	82.7%	3	4%	7	100%		

Berdasarkan tabel 9 Hasil uji statistik *Spearman rho* diperoleh nilai signifikansinya adalah p 0,00 lebih kecil dari nilai alpha (0,05). Maka dapat disimpulkan terdapat hubungan yang bermakna secara statistik antara kinerja perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Oto Iskandar Di Nata Tahun 2023.

Pembahasan

Mengidentifikasi Gambaran Kinerja Perawat Di Ruang Rawat Inap RSUD Oto Iskandar Di Nata Tahun 2023.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada pasien di RSUD Oto Iskandar Di Nata di dapatkan bahwa dari 25 responden di ruang rawat inap kelas 3 menunjukkan bahwa 20 responden (80%) menunjukkan kualitas kinerja perawat pada kriteria baik dan 5 responden (20%) menunjukkan kriteria cukup. dari 25 responden di ruang rawat inap kelas 2 menunjukkan bahwa 22 (88%) responden menunjukkan kualitas kinerja perawat pada kriteria baik dan 3 responden (12%) menunjukkan kriteria cukup. dari 25 responden di ruang rawat inap kelas 1 menunjukkan bahwa 23 (92%) responden menunjukkan kualitas kinerja perawat pada kriteria

baik dan 2 responden (8%) menunjukkan kriteria cukup. Dan dari total seluruh reponden di ruang rawat inap yang terdiri dari 75 orang responden menunjukkan bahwa kualitas kinerja perawat Sebagian besar pada kriteria baik yaitu 65 responden (86.7%) dan cukup yaitu 10 responden (13.3%). Kinerja dalam keperawatan merupakan hasil karya dari perawat dalam bentuk tindakan atau praktek yang mudah diamati atau dinilai. Kinerja keperawatan mencerminkan kemampuan perawat untuk mengimplementasikan proses asuhan keperawatan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dikemukakan oleh Tarjono (2022) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Perawat terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III di Era Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) pada Rsud R. Syamsudin, SH. Kota Sukabumi dimana kinerja adalah penampilan hasil karya personil baik kuantitas maupun kualitas dalam suatu organisasi. Kinerja keperawatan adalah prestasi tugas asuhan keperawatan sehingga menghasilkan output yang baik kepada *customer* (organisasi, pasien, perawat sendiri) dalam kurun waktu tertentu. Dimana menurut Kurniadi (2013) untuk menentukan tanda-tanda kinerja perawat baik adalah tingkat kepuasan pasien dan perawat tinggi, zero complain dari pelanggan

Berdasarkan hasil penelitian ini kualitas pelayanan kinerja perawat berada pada kategori baik, hal ini terjadi karena beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja itu sendiri yaitu faktor kantor merupakan sarana yang menunjang seorang untuk melakukan aktivitas kerja dengan baik. Apabila rumah sakit tidak dapat memberikan fasilitas yang memadai, tentu saja hal ini akan menurunkan hasil kepuasan pasien. Kinerja perawat merupakan faktor yang sangat penting untuk diperhatikan karena pasien tidak puas jika kinerja perawat tidak baik. Untuk itu diperlukan penentuan kriteria yang jelas dan terukur serta ditetapkan secara bersama-sama yang dijadikan sebagai acuan. Kualitas kinerja perawat dalam pelayanan, asuhan, dan praktik keperawatan akan selalu diingat klien sampai kapan pun meskipun biaya pelayanan, asuhan, dan praktik keperawatan telah terlupakan.

Mengidentifikasi gambaran Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Oto Iskandar Di Nata Tahun 2023.

Kepuasan pasien adalah nilai subyektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Tetapi meskipun subyektif tetap ada dasar obyektifnya, artinya walaupun penilaian itu dilandasi oleh pengalaman masa lalu, pendidikan, situasi psikis, dan

pengaruh lingkungan, tetapi tetap akan didasari oleh kebenaran dan kenyataan obyektif yang ada (Sabarguna, 2011). Kepuasan pasien didefinisikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya atau diartikan bawa kepuasan merupakan fungsi dari kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dan harapan (*expectations*). Jika kinerja jasa lebih rendah dari harapanan pasien akan merasa tidak puas. Jika kinerja sesuai harapan maka pasien akan merasa puas, jika kinerja sampai melebihi harapan, maka pasien akan merasa sangat puas (*delighted*) (Laksana, 2013).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian dari Mamahit dan Natalia (2019) yang menyatakan bahwa jika harapan pasien terlampaui maka pelayanan tersebut dirasakan sehingga mutu yang dihasilkan 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. 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

Mengidentifikasi Hubungan Kinerja Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Oto Iskandar Di Nata Tahun 2023

Berdasarkan hasil analisis dengan uji *Spearman rho*, menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kinerja perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Oto Iskandar Di Nata tahun 2023 dengan nilai p sebesar 0,00 ($\alpha < 0,05$). Artinya terdapat hubungan yang bermakna antara kinerja perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Oto Iskandar Di Nata .

Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian dari Fardhoni, Serdiati, dan Permana (2021) dengan judul Pengaruh Pelayanan Keperawatan, dan Kinerja Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Sanur-Kuta Rumah Sakit Sumber Kasih Cirebon menunjukkan variabel pelayanan keperawatan dan variabel kinerja perawat mempengaruhi variabel kepuasan dan juga terdapat faktor-faktor lain yang yang mempengaruhi kepuasan pasien di ruang rawat inap Sanur-Kuta Rumah Sakit Sumber Kasih Cirebon.

Namun penelitian ini bertolak belakang dengan penelitian dari Anwar pada tahun 2017 yang berjudul Hubungan Kinerja Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Yankestis Dalam

Pelayanan Keperawatan Di RSUD Syech Yusuf Kab.Gowa dimana penelitian tersebut menyatakan bahwa kinerja perawat dalam kualitas baik, namun kepuasan pasien dalam keadaan kurang. Hal ini dikarenakan ada faktor lain yaitu komunikasi perawat yang kurang terhadap pasien maupun keluarga pasien. Penelitian ini juga bertolak belakang dengan penelitian dari Zaleha, Handayani dan Handi tahun 2022 yang menjelaskan bahwa kinerja perawat dalam keadaan kurang namun kepuasan pasien berada dalam kriteria baik. Hal ini dikarenakan ada faktor lain yang mempengaruhi kinerja perawat yaitu beban kerja yang terlalu banyak sehingga mempengaruhi kualitas kerja dari perawat.

SIMPULAN

Simpulan yang didapat dari hasil penelitian ini adalah kinerja perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Otol Iskandar Di Nata berada dalam kategori baik yaitu sebesar 65 responden (86,7%). Kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Otol Iskandar Di Nata berada dalam kategori baik yaitu sebesar 64 responden (85,3%). Terdapat hubungan yang bermakna antara kinerja perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Otol Iskandar dengan nilai $p < 0,000$.

PENGAKUAN

Terima kasih kepada PPM Fakultas Keperawatan dan LPPM IKes Rajawali yang telah mendukung artikel ini.

REFERENSI

- Borkowski N. 2nd ed. (2015). Manajemen pelayanan kesehatan. Jakarta:EGC. Diah P. (2017). Hubungan gaya kepemimpinan kepala ruang dengan motivasi kerja perawat di ruang rawat inap rumah sakit umum premagana, gianyar. *Jurnal Caring*. Hal 34-43
- Fardhoni, Sediati RS, Permana SI. (2021). Pengaruh pelayanan keperawatan, dan kinerja perawat terhadap kepuasan Pasien di Ruang Sanur-Kuta Rumah Sakit Sumber Kasih Cirebon. *Jurnal Keperawatan* hal.10-17
- Guo S dkk. (2022). Patient satisfaction with nurses' care is positively related to the nurse-patient relationship in Chinese hospitals: A multicentre study. *Front Public Health* hal.1-8.
- Juliani L, Nurkholik D, Rohita T. (2021). Hubungan caring perawat dengan kepuasan pasien Di Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis, *Jurnal Keperawatan Galuh*. Hal. 51-58
- Karaca & Durna. (2019). Patient satisfaction with the

quality of nursing care. *Nursing Open*. Hal. 535-545

- Krisnawati T, Ngesti, Lasri U. Hubungan kinerja perawat dengan kepuasan pasien ruang rawat inap di Rumah Sakit Panti Waluya Malang. *Jurnal Nursing News*.2017 (2); 315-320.
- Kuswadi. (2012). Manajemen sumber daya manusia untuk keunggulan bersaing organisasi. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Lohige W, Febi K, Kolibu, Adisti A. Rumayar. (2023). Persepsi pasien mengenai kinerja perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Daerah Liun Kendage Tahuna. *Jurnal Lentera Sehat Indonesia* hal. 50-52
- Mamahit A. (2019). Hubungan kinerja perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Yeheskiel Dan Hana Rumah Sakit Umum Gmim Pancaran Kasih Manado. *Journal Of Community and Emergency*. Hal. 345-358
- Mangkunegara AP. (2014). Sumber daya manusia. Bandung: Pt Remaja Rosda Karya.
- Nikolaus N. (2016). Manajemen kinerja keperawatan. Jakarta: EGC.
- Notoatmodjo S. 6th ed. (2018). Metodologi penelitian kesehatan. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Nurminah M. (2019). Hubungan kinerja perawat terhadap tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Baji Kamase Rsud Padjonga Dg. Ngalle, Takalar. *Jurnal Kesehatan*.
- Nursalam. 6th ed. (2022). Manajemen keperawatan aplikasi dalam praktik keperawatan professional. Jakarta: Salemba Medika.
- Pribadi T. (2017). Hubungan kinerja perawat dalam tindakan keperawatan dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam. *Jurnal Husada Mahakam* hal. 59-65
- Pribadi T. Hubungan kinerja perawat dalam tindakan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap penyakit dalam RSUD dr. H. Abdul Moeloek Provinsii Lampung. *Jurnal Kesehatan Holistik*.2017 11; (1);59-64
- Sabarguna, B S. (2011). Master plan pembangunan rumah sakit. Jakarta: Salemba Medika.