

## HUBUNGAN KINERJA PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN RUANG RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT PANTI WALUYA MALANG

---

Tina Krisnawati<sup>1)</sup>, Ngesti W. Utami<sup>2)</sup>, Lasri<sup>3)</sup>

<sup>1)</sup> Mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan  
Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang

<sup>2)</sup> Dosen Program Studi Keperawatan Poltekkes Kemenkes Malang

<sup>3)</sup> Dosen Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan  
Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang

Email : [jurnalpsik.unitri@gmail.com](mailto:jurnalpsik.unitri@gmail.com)

### ABSTRAK

Mutu pelayanan keperawatan dapat dilihat dari pelayanan keperawatan yang komprehensif berdasarkan standar keperawatan yang telah ditetapkan sesuai dengan keinginan pasien sehingga tercipta kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan kinerja perawat dengan kepuasan pasien ruang rawat inap di Rumah Sakit Panti Waluya Malang. Desain penelitian yang digunakan adalah *cross sectional* dengan jumlah responden sebanyak 38 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling* dan teknik pengumpulan data menggunakan metode kuisioner tertutup. Hasil penelitian didapatkan sebanyak 68,42% responden mempunyai kinerja baik dalam melakukan asuhan keperawatan dan sebanyak 63,16% responden menyatakan sangat puas terhadap kinerja perawat. Hasil uji korelasi *Spearman* 0,355 dengan *p-value* sebesar 0.029 sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kinerja perawat dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Panti Waluya Malang. Berdasarkan hasil penelitian, diharapkan partisipasi perawat dalam memberikan asuhan keperawatan yang berkualitas bagi pasien, dan rumah sakit melakukan evaluasi terhadap kinerja perawat berdasarkan standar asuhan keperawatan yang ditetapkan di rumah sakit sehingga perawat mampu menghasilkan pelayanan yang bermutu.

**Kata kunci** : Kinerja perawat, kepuasan pasien.

## **THE RELATIONSHIP BETWEEN THE NURSE'S PERFORMANCE AND PATIENT SATISFACTION OF INPATIENT ROOM AT PANTI WALUYA HOSPITAL MALANG**

### **ABSTRACT**

*The quality of nursing care could be observed from the comprehensive nursing care based on nursing standards that have been established in accordance with the wishes of the patient to create patient satisfaction. This study aimed to analyze the relationship between the performance of nurses with patient satisfaction of inpatient room at Panti Waluya Hospital Malang. The study design used cross sectional with the 38 respondent. Sampling techniques used simple random sampling and data collection techniques used enclosed questionnaire. The results showed 68.42% of respondents had a good nursing care performance and 63.16% of the respondents were very satisfied with the nurses' performance. Spearman correlation test results was 0.355 with p value 0.029 so it could be concluded that there was a significant relationship between the performance of nurses with patient satisfaction in Panti Waluya Hospital Malang. Based on the research results, the participation of nurses in providing good quality nursing care for patients is expected, and the hospitals need to evaluate the performance of nurses based nursing care standards that has been set out in hospitals so that nurses are able to perform good quality services.*

**Keywords:** *The performance of nurse, patient satisfaction*

### **PENDAHULUAN**

Keperawatan adalah suatu bentuk pelayanan profesional yang merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan didasarkan pada ilmu dan kiat keperawatan yang berbentuk pelayanan bio, psiko, sosial, dan spiritual yang komprehensif ditujukan pada individu, keluarga dan masyarakat, baik sakit maupun sehat

yang mencakup seluruh proses kehidupan manusia (Asmuji, 2012). Seiring dengan perkembangan keperawatan, keilmuan dalam praktik keperawatan pun turut berkembang yang membawa dampak besar bagi profesi keperawatan, adanya tuntutan masyarakat atas pelayanan keperawatan yang semakin meningkat membuat perawat yang mempunyai kontribusi yang sangat besar dalam memberikan

pelayanan keperawatan harus mampu mempunyai andil dan tanggung jawab besar dalam memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai keinginan pelanggan sehingga menjamin kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan.

Jaminan atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai sangat ditentukan oleh performa atau kinerja pelayanan yang andal, mandiri dan profesional yang berdampak pada kepuasan pelayanan yang diterima. Kinerja perawat saat ini dapat dilihat dari mutu asuhan keperawatannya. Asuhan keperawatan yang bermutu adalah pelayanan keperawatan yang dapat memuaskan pasien (Asmuji, 2012). Perawat dituntut untuk selalu melaksanakan asuhan keperawatan dengan benar atau rasional dan baik atau etis. Standar praktik keperawatan merupakan penegasan tentang mutu pekerjaan seorang perawat yang dianggap baik, tepat dan benar yang dirumuskan sebagai pedoman pemberian asuhan keperawatan serta merupakan tolak ukur dalam penilaian penampilan kerja seorang perawat (Nursalam, 2007). Dengan semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat akan pelayanan keperawatan dan tuntutan perkembangan IPTEK, maka metode sistem pemberian asuhan keperawatan harus efektif dan efisien (Nursalam, 2013).

Kualitas rumah sakit sebagai

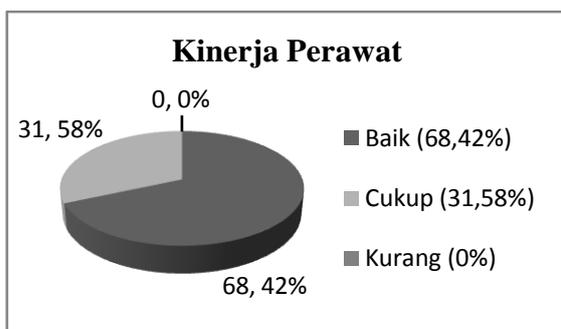
institusi yang menghasilkan produk teknologi jasa kesehatan sudah tentu tergantung juga pada kualitas pelayanan medis dan pelayanan keperawatan yang diberikan kepada pasien (Nursalam, 2013). Salah satu indikator utama kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit yaitu tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan. Menurut studi pendahuluan melalui wawancara kepada 10 orang pasien ruang rawat inap kelas 3 di Rumah Sakit Panti Waluya Malang didapatkan 4 orang merasa tidak puas dengan tindakan yang diberikan oleh perawat, 5 pasien merasa kurang puas dengan sikap perawat dan 3 pasien merasa kurang diperhatikan kondisinya oleh perawat.

## METODE PENELITIAN

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah perawat yang melakukan asuhan keperawatan di ruang rawat inap dan pasien ruang rawat inap di Rumah Sakit Panti Waluya Malang. Pada penelitian ini sampel diambil sejumlah 38 perawat yang melakukan asuhan keperawatan di ruang rawat inap dan untuk sampel pasien disesuaikan dengan pasien asuhan perawat yang menjadi sampel yaitu sebanyak 38 orang yang sesuai

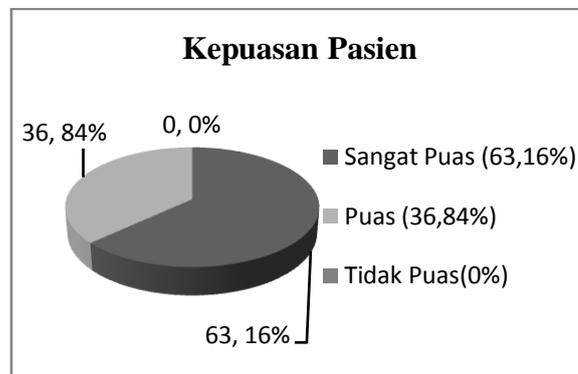
dengan kriteria inklusi. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah *Simple Random Sampling*. Variabel dalam penelitian ini adalah kinerja perawat (variabel independen) dan kepuasan pasien (variabel dependen). Metode pengumpulan data dengan menggunakan kuisioner dan observasi. Analisis data menggunakan *Coefisien Correlation Rank Spearman`s*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN



Gambar 1. Distribusi frekuensi responden berdasarkan kinerja perawat di Rumah Sakit Panti Waluya Malang

Gambar 1 menunjukkan bahwa responden yang memiliki kinerja baik sebanyak 26 responden (68,42%), responden yang memiliki kinerja cukup sebanyak 12 responden (31,58%) sedangkan responden yang memiliki kinerja kurang tidak ada.



Gambar 2. Distribusi frekuensi responden berdasarkan kepuasan pasien di Rumah Sakit Panti Waluya Malang

Tabel 2 menunjukkan bahwa responden sebagian besar merasa sangat puas yaitu sebanyak 24 responden (63,16%), 14 responden merasa puas yaitu sebanyak 14 responden (36,84%) dan tidak ada pasien yang merasa tidak puas maupun sangat tidak puas terhadap kinerja perawat.

Tabel 1 menunjukkan bahwa dari seluruh responden yang berjumlah 38 orang, didapatkan tidak ada responden (perawat) yang memiliki kinerja kurang maupun kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Panti Waluya yang menilai sangat tidak puas dan tidak puas, terdapat 8 responden (21,05%) memiliki kinerja baik dan menghasilkan rasa puas terhadap pasien, terdapat 18 responden (47,37%) memiliki kinerja baik dan menghasilkan sangat puas terhadap kepuasan pasien, kinerja perawat cukup

sebanyak 7 responden (18,42%) dan menghasilkan rasa puas terhadap pasien, dan 5 responden (13,16%) memiliki kinerja cukup yang menghasilkan sangat puas terhadap kepuasan pasien.

Tabel 3. Hubungan antara kinerja perawat dengan kepuasan pasien

Kinerja Perawat	Kepuasan Pasien				Total
	STP	TP	Puas	Sangat puas	
Baik	0	0	8 (21,05%)	18 (47,37%)	26 (68,42%)
Cukup	0	0	7 (18,42%)	5 (13,16%)	12 (31,58%)
Kurang	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>15</b>	<b>23</b>	<b>38</b> (100%)

Tabel 4. Analisis hubungan kinerja perawat dengan kepuasan Pasien Ruang Rawat Inap di Rumah Sakit Panti Waluya Malang

Variabel	f	r	p
Kinerja Perawat- Kepuasan Pasien	38	0,355	0,029

Berdasarkan Tabel 2 didapatkan nilai p-value sebesar 0,029 ( $p < 0,05$ ) artinya ada hubungan yang signifikan antara kinerja perawat dengan kepuasan pasien ruang rawat inap di Rumah Sakit Panti Waluya Malang. Nilai Korelasi *Spermans Rank* sebesar 0,355 menunjukkan bahwa terdapat hubungan

yang signifikan sebesar 35,50% dan nilai hubungan tersebut menandakan kriteria hubungan lemah.

### Hubungan antara Kinerja Perawat dengan Kepuasan Pasien Ruang Rawat Inap di Rumah Sakit Panti Waluya Malang

Pelayanan keperawatan yang berkualitas sangat diperlukan dengan meningkatkan asuhan keperawatan kepada konsumen/pasien secara sistematis, akurat dan berkesinambungan sehingga pasien akan merasa puas dengan pelayanan yang telah diterimanya. Hal ini sesuai dengan teori Fitzmmons dalam Pramono (2008) dalam Cecep (2013) bahwa tingkat kemampuan dan keterampilan yang kurang dari tenaga kesehatan tentunya akan memberikan pelayanan yang kurang memenuhi kepuasan pasien sebagai standar penilaian terhadap mutu pelayanan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja perawat di Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan Malang yang baik dalam memberikan asuhan keperawatan memberikan dampak pelayanan yang memuaskan bagi pasien.

Pelayanan yang diterima pasien sesuai dengan yang diperlukan dapat membuat pasien merasa puas. Pemberian asuhan keperawatan yang maksimal kepada pasien akan memberikan dampak yang positif bagi

pasien, yaitu pasien dapat terlayani dengan baik dan masalah yang dihadapi oleh pasien dapat terselesaikan dengan baik. Hal ini sesuai dengan teori Wijaya (2011) bahwa pelanggan akan merasa puas apabila mereka mendapatkan perhatian dan menerima jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya, akurat dan konsisten. Pendapat ini juga diperkuat oleh pernyataan Pohan (2006) bahwa kepuasan pasien timbul sebagai hasil dari kinerja layanan kesehatan setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkan.

Hubungan kinerja perawat dengan kepuasan pasien dapat dilihat dari data yang diperoleh, dimana semakin tinggi nilai kinerja perawat akan diikuti nilai kepuasan pasien yang tinggi pula, dengan demikian hal ini menunjukkan bahwa adanya korelasi antara kinerja pasien dengan kepuasan pasien. Pelayanan kesehatan khususnya pelayanan keperawatan harus kompeten dan memperhatikan kebutuhan pasien dan menghargai pasien, pelayanan yang memberikan kesan baik akan meningkatkan kepuasan pasien.

Hal ini juga didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Wirawan (2000) tentang tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap asuhan keperawatan di sebuah rumah sakit di Jawa Timur juga menunjukkan hanya 17% dari seluruh pasien rawat inap yang mengatakan puas terhadap

asuhan keperawatan, sedangkan 83% menyatakan tidak puas, penelitian tersebut juga memberikan informasi bahwa keluhan utama pasien terhadap pelayanan keperawatan adalah kurangnya komunikasi perawat (80%), kurang perhatian (66,7%) dan kurang ramah (33,3%).

Pendapat ini diperkuat oleh Asmuji (2012) bahwa mutu pelayanan keperawatan merupakan suatu kondisi yang menggambarkan tingkat kesempurnaan dari penampilan suatu produk pelayanan keperawatan yang diberikan secara komprehensif (bio-psiko-sosial-spiritual) pada individu yang sakit maupun sehat yang dilakukan berdasarkan standar (proses keperawatan) yang telah ditetapkan guna menyesuaikan dengan keinginan pelanggan dimana tujuan akhirnya adalah terciptanya kepuasan pelanggan (pasien dan keluarga).

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian, didapatkan sebanyak 26 responden (68,42%) memiliki kinerja baik dan sebanyak 12 responden (31,58%) memiliki kinerja cukup. Sebanyak 24 responden (63,15%) menyatakan sangat puas dan sebanyak 14 responden (36,85%) menyatakan puas. Ada hubungan tingkat yang signifikan antara kinerja perawat dengan kepuasan

pasien ruang rawat inap di Rumah Sakit Panti Waluya Malang, dengan nilai *p-value* 0,029 dan  $r = 0,355$  yang menunjukkan adanya korelasi searah (positif) dengan tingkat korelasi yang lemah.

Data. Jakarta: Salemba Medika.

Wirawan.2000.*Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Asuhan Keperawatan*. [www.digilib.stikesmuh-pkj.ac.id](http://www.digilib.stikesmuh-pkj.ac.id).diakses tanggal 4 April 2015.

## DAFTAR PUSTAKA

Asmuji. 2012. *Manajemen Keperawatan; Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media

Nursalam. 2013. *Manajemen Keperawatan; Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*, edisi 3, Jakarta: Salemba Medika.

Pardani. 2001. *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien*. <http://Jurnal.Repository.Unand.ac.id/16685/>. diakses Tanggal 4 April 2015.

Sukma, Nolo Widyawati. 2012.*Konsep Dasar Keperawatan*.Jakarta: Prestasi Pustaka.

Tony, Wijaya. 2011.*Manajemen Kualitas Jasa*.Jakarta: Permata Puri Media.

Wawan.2011.*Metode Penelitian Keperawatan dan Tehnik Analisa*