

## HUBUNGAN KINERJA PERAWAT TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN PENGGUNA YANKESTIS DALAM PELAYANAN KEPERAWATAN DI RSUD SYECH YUSUF KAB.GOWA

Muh. Anwar Hafid\*

*\*Jurusan Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan  
Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar*

### Abstrak

*Perawat sebagai profesi yang berperan dalam memberikan pelayanan kesehatan sehingga tidak jarang pelayanan keperawatan menjadi sasaran dari rasa tidak puas pasien tersebut. Penelitian ini dilakukan untuk mengidentifikasi hubungan terhadap kinerja perawat dengan kepuasan pasien pengguna yankestis.*

*Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan desain cross sectional. Sampel yang digunakan sebanyak 30 responden, analisa data yang digunakan adalah analisa data univariat dan bivariat dengan chi-Square.*

*Hasil uji statistik didapatkan nilai P – Value sebesar 0,008, hasil uji statistic tersebut menunjukkan bahwa ada hubungan antara kinerja perawat dengan kepuasan pasien, karena nilai hitung  $P < \text{Alpha } 0,05$  dapat disimpulkan bahwa kinerja perawat mempunyai hubungan terhadap kepuasan pasien pengguna kartu yankestis dalam pelayanan keperawatan di RSUD Syech Yusuf kab. Gowa. Dari hasil kesimpulan diharapkan bagi kepala bagian keperawatan dan SDM perlu ditingkatkan kualitas kinerja perawat dalam pelayanan keperawatan kepada pasien yankestis, diharapkan pihak rumah sakit meningkatkan kinerja perawat dengan cara rutin melaksanakan pelatihan agar tercipta perawat yang handal dan professional.*

**Kata kunci :** *kinerja perawat, tingkat kepuasan pasien*

### PENDAHULUAN

Sistem kesehatan nasional diselenggarakan dan diarahkan dalam rangka pencapaian tujuan pembangunan kesehatan yaitu kemampuan untuk hidup sehat bagi setiap penduduk dalam rangka mencapai derajat kesehatan yang optimal.

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia untuk dapat hidup layak dan produktif, untuk itu diperlukan penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang terken-

dali biaya dan mutu. Karena itu, setiap individu, keluarga dan masyarakat berhak memperoleh perlindungan kesehatannya dan negara bertanggungjawab mengatur agar terpenuhi hak hidup sehat bagi penduduknya.

Pelayanan Kesehatan gratis (yankestis) adalah salah satu bentuk perlindungan sosial untuk menjamin seluruh penduduk Kabupaten gowa agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya yang layak (dalam hal ini kebutuhan akan hidup

sehat).

Kabupaten gowa merupakan sebuah kota kecil dimana disini terdapat 1 RSUD Syech yusuf merupakan salah satu pelayanan kesehatan dengan standar pelayanan rujukan ditingkat kabupaten gowa yang ini masih berstatus tipe B. Sebagai sebuah rumah sakit umum daerah dalam menjalankan pelayanan RSUD Syech yusuf ini mengembang visi

”Rumah Sakit Unggulan Dan Terdepan Di Sulawesi Selatan tahun 2014” untuk mewujudkan visi dan misi tersebut RSUD Syech yusuf berusaha memberikan pelayanan prima yang terjangkau oleh masyarakat kabupaten gowa dan sekitarnya dan berusaha mengutamakan kepuasan pelanggan dengan usaha pengembangan rumah sakit dalam peningkatan mutu pelayanan.

Sejak tahun 2009 sampai 2012 terjadi peningkatan jumlah kunjungan pasien yang meningkat sehingga kualitas pelayanan rumah sakit dan kinerja perawat juga perlu ditingkatkan karena perawat adalah sumber daya rumah sakit yang paling banyak berinteraksi dengan pasien, menurut data rumah sakit bahwa jumlah kunjungan rawat jalan tahun 2009 sebanyak 6.914 orang, dan tahun 2010 sebanyak 20.974 orang, dan tahun 2011 sebanyak 24.736 orang dan pada tahun 2012 sebanyak 28.243 orang. Serta jumlah pasien rawat inap tahun 2009 sebanyak 2.065 orang, dan tahun 2010

sebanyak 6.354 orang, dan tahun 2011 sebanyak 5.736 orang dan pada tahun 2012 sebanyak 4.601 orang. dari tahun secara objektif kualitas pelayanan keperawatan dapat dikatakan meningkat.

Berdasarkan kondisi diatas peneliti berniat melakukan penelitian hubungan kinerja perawat terhadap kepuasan pasien pengguna kartu jamkestis dalam pelayanan keperawatan di ruang interna RSUD Syech Yusuf kabupaten Gowa.

## **METODE PENELITIAN**

### ***Desain Penelitian***

Jenis penelitian yang akan digunakan adalah survey analitik dengan menggunakan pendekatan “Cross sectional”. Dimana peneliti ingin mengetahui adanya hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen dalam penelitian ini.

### ***Lokasi Penelitian***

Penelitian ini dilaksanakan di ruang perawatan interna RSUD Syech Yusuf Gowa.

### ***Waktu Penelitian***

Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 10 maret 2014 sampai dengan 24 maret 2014.

### ***Populasi , sampel Dan Tehnik Sampling***

Yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien di ruang perawatan interna RSUD Syekh Yusuf Gowa yang berjumlah 170 pasein dan

sampel dalam penelitian ini adalah pasien di ruang perawatan interna RSUD Syekh Yusuf Gowa dengan Besar sampel 30 responden dengan pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling*.

**Instrumen Penelitian**

Instrumen dalam penelitian ini menggunakan skala *Gutman*. Untuk variabel kinerja perawat menggunakan kuesioner dengan 10 pertanyaan. Setiap pertanyaan yang dijawab benar mendapat skor 1 dan pertanyaan yang dijawab salah mendapatkan skor 0, nilai tertinggi dari semua pertanyaan 10 dan terendah 0. Kuesioner tersebut langsung diberikan kepada responden/sampel.

Instrumen dalam penelitian ini menggunakan skala *Gutman*. Untuk variabel tingkat kepuasan pasien pengguna jamkestis dalam mendapatkan pelayanan keperawatan menggunakan kuesioner 24 pertanyaan. Setiap pertanyaan yang dijawab benar mendapat skor 1 dan pertanyaan yang dijawab salah mendapatkan skor 0, nilai tertinggi dari semua pertanyaan 24 dan

terendah 0. Kuesioner tersebut langsung diberikan kepada responden/sampel.

**Tehnik Pengolahan Data dan Analisa Data**

*Cara Pengolahan data*

Analisis bivariat merupakan analisis untuk mengetahui interaksi dua variabel yakni variabel babas kinerja perawat dan variabel terikat tingkat kepuasan pasien pengguna kartu yankestis dalam mendapatkan pelayanan keperawatan. Pada analisis bivariat ini menggunakan metode analisis *Chi Square*.

Dalam penarikan kesimpulan merupakan langkah akhir dalam pengujian data yang didasarkan pada penerimaan dan penolakan hipotesis nol (Ho). Dari hasil uji statistik, biasanya didapatkan nilai statistik uji dan tingkat kemaknaan ( $\alpha$ ). Secara umum, keputusan menolak hipotesis nol (Ho) diambil apabila  $x^2$  hitung >  $x^2$  tabel atau tingkat kamaknaan dapat diperoleh  $(p) < \alpha$  (Hidayat, 2009). Dan dalam penelitian ini menggunakan  $\alpha = 0.05$ .

**HASIL PENELITIAN**

Tabel 1. Hubungan Kinerja Perawat dengan tingkat kepuasan pasien pengguna Yankestis dalam pelayanan keperawatan di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa.

Kinerja Perawat	Kepuasan Pasien				Total n	P %
	Puas		Tidak Puas			
	f	%	f	%	%	
<b>Baik</b>	6	20	3	10	9	0,008
<b>Kurang</b>	3	10	18	60	21	
<b>Total</b>	9	30	21	70	30	

Sumber : *Data Primer, Juli 2014*

Berdasarkan hasil analisis pada tabel 1, Distribusi responden berdasarkan karakteristik kepuasan pasien menunjukkan bahwa kinerja perawat yang baik dan kepuasan pasien yang merasakan puas sebanyak 6 responden (20.0%), sedangkan kinerja perawat yang baik dan kepuasan pasien yang merasakan tidak puas sebanyak 18 responden (60.0%) dari 21 responden (70.0%).

Berdasarkan perhitungan pasien yang merasakan tidak puas sebanyak 3 responden (10.0%) dari 9 responden (30.0%). Kinerja perawat yang kurang dan kepuasan pasien yang merasakan puas sebanyak 3 responden (10.0%), sedangkan kinerja perawat yang kurang dan kepuasan yang kurang sebanyak 3 responden.

## **PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil penelitian dengan membandingkan dengan teori yang ada maka dapat ditemukan :

### ***Kinerja Perawat***

Hasil analisa univariat dari 30 responden, distribusi responden berdasarkan karakteristik kinerja perawat menunjukkan bahwa kinerja yang baik sebanyak 9 orang responden (30,0%), dan yang kurang sebanyak 21 orang responden (70,0%).

Menurut Yusuf (2004), penilaian kerja merupakan proses yang berkelanjutan untuk menilai kualitas kerja personel dan usaha untuk memperbaiki unjuk kerja per-

sonel dalam organisasi. Perawat merupakan suatu profesi yang bersifat kemanusiaan yang dilandasi rasa tanggung jawab dan pengabdian sehingga layanan perawat selalu menyangkut upaya kemanusiaan yang pelaksanaannya membutuhkan ketulusan, saling menghargai dan kebijaksanaan terhadap sesama manusia. Perhatian perawat pada waktu menyelenggarakan pelayanan keperawatan adalah pada pemenuhan kebutuhan dasar manusia.

Penelitian ini didukung oleh penelitian Zaini (2001), Kurniasih (2002) yang menyatakan ada hubungan atau pengaruh yang bermakna antara kinerja perawat pelaksana dengan kepuasan pasien ( $\rho$  Value < 0,05).

Dari hasil penelitian didapatkan bahwa kinerja perawat berpengaruh nyata terhadap kepuasan pasien pengguna kartu yankestis dalam pelayanan keperawatan di RSUD Syech Yusuf kabupaten Gowa, dimana Penilaian pelaksanaan kerja pegawai sebaiknya menunjukkan hal-hal yang sudah memuaskan dan menunjukkan hal yang perlu diperbaiki oleh pegawai. Sebaiknya merujuk pada contoh – contoh khusus mengenai tingkah laku yang memuaskan maupun yang tidak memuaskan supaya dapat menjelaskan dasar – dasar komentar yang bersifat evaluative.

### ***Kepuasan Pasien***

Hasil analisa univariat dari 30 responden, distribusi responden berdasarkan

karakteristik kepuasan pasien menunjukkan bahwa sebanyak 9 orang responden (30,0%) menyatakan puas, dan sebanyak 21 orang responden (70%) menyatakan tidak puas.

Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan perawat. Pelayanan adalah semua upaya yang dilakukan perawat sebagai profesi atau profesional untuk memenuhi keinginan pasien dengan jasa yang diberikan. Suatu pelayanan dapat dikatakan baik, ditentukan berdasarkan kenyataan apakah jasa yang diberikan oleh perawat bisa memenuhi kebutuhan pasien, dengan menggunakan persepsi pasien tentang pelayanan yang diterima (memuaskan atau mengecewakan).

Kepuasan pasien menjadi modal utama bagi suatu rumah sakit untuk tetap *survive* dan bersaing di industri pelayanan kesehatan masyarakat. 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.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang ditemukan oleh Evi Jayanti (2012) yang dalam kesimpulan penelitiannya juga mengemukakan bahwa didapatkan hubungan kualitas pelayanan

keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap. Hasil penelitian ini sejalan dengan pendapat yang dikatakan Irawan (2008) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa dari seseorang yang mendapatkan kesan dari perbandingan hasil pelayanan kinerja dengan harapan-harapannya.

Berdasarkan hasil penelitian ini, walaupun klien cenderung merasa puas terhadap kinerja perawat namun berinteraksi dan menerapkan pola komunikasi yang efektif saat melakukan tindakan keperawatan karena mempengaruhi pelayanan keperawatan yang diterima klien selama dirawat.

Hubungan kinerja perawat dengan tingkat kepuasan pasien yankestis dalam keperawatan.

Dari penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa secara umum kinerja perawat di RSUD Syech Yusuf masih ada perawat atau pekerja tenaga kesehatan yang belum mampu memenuhi harapan pasien pengguna yankestis responden pengguna yankestis yang merasa puas sebanyak 6 responden (30.0%). Dimana kinerja perawat yang baik masih ada juga pasien yang merasakan tidak puas sebanyak 3 responden (10.0%), dikarenakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya tidak sesuai. Serta membandingkan kinerja perawat di

rumah sakit lain dimana perawatan atau kinerjanya yang kurang memuaskan didapat di rumah sakit yang sekarang dirawat.

Pendidikan dapat mempengaruhi seseorang dalam pola hidupnya terutama tentang motivasi dan sikapnya dalam berperan serta pada pembangunan kesehatan. Makin tinggi pendidikan seseorang, makin mudah menerima informasi sehingga makin banyak pula pengetahuan yang dimiliki, sebaliknya pendidikan yang kurang akan menghambat sikap seseorang terhadap nilai-nilai yang harus diperkenalkan.

Penilaian kinerja merupakan alat yang dapat dipercaya oleh mengajar perawat dalam mengontrol sumber daya manusia dan produktivitas (swanburg,1987). 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 kerja dalam memilih, melatih, membimbing perencanaan karier, serta memberi penghargaan kepada perawat yang berkompeten.

Berdasarkan perhitungan *chi-square test*, dilakukan pengujian hipotesa dengan nilai kemaknaan  $\alpha = 0.05$ . Dimana nilai  $p = 0,008 < 0,05$ , berarti nilai  $p < 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Ada hubungan yang bermak-

na antara kinerja perawat dengan kepuasan pasien pengguna yankestis dalam pelayanan keperawatan.

Berdasarkan hasil penelitian ini bahwa dari 30 responden, Distribusi responden berdasarkan karakteristik kepuasan pasien menunjukkan bahwa kinerja perawat yang baik dan kepuasan pasien yang merasakan puas sebanyak 6 responden (20.0%), sedangkan kinerja perawat yang baik dan kepuasan pasien yang merasakan tidak puas sebanyak 3 responden (10.0%) dari 9 responden (30.0%). Kinerja perawat yang kurang dan kepuasan pasien yang merasakan puas sebanyak 3 responden (10.0%), sedangkan kinerja perawat yang kurang dan kepuasan pasien yang merasakan tidak puas sebanyak 18 responden (60.0%) dari 21 responden (70.0%).

Satu ukuran pengawasan yang digunakan oleh kepala keperawatan perawat guna mencapai hasil organisasi adalah sistem penilaian pelaksanaan kerja perawat. Manajer harus dapat mencapai beberapa tujuan. Dalam merencanakan sistem penilaian kerja pegawai, manager perawat sebaiknya menetapkan supervisor (orang yang akan bertanggung jawab untuk mengevaluasi setiap pekerja). Idealnya, setiap supervisor hendaknya mengevaluasi pelaksanaan kerja pegawai.

Menurut Kotler (2010) kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah

membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan.

Kepuasan pasien adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan/pasien dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh persepsi pelanggan atau performance dalam memenuhi harapan pelanggan, pelanggan merasa puas apabila harapan terpenuhi atau akan sangat puas jika harapan pelanggan / pasien terlampaui (Spillane, 2009).

Diharapkan pihak rumah sakit meningkatkan kinerja perawat dengan cara rutin melaksanakan pelatihan, bukan hanya pelatihan gawat darurat tetapi dalam berbagai bidang yang masuk dalam pelayanan keperawatan seperti keramahan, cara berpenampilan/kerapian dan senyum. Agar tercipta perawat yang handal dan profesional dalam melakukan segala pelayanan keperawatan.

## **PENUTUP**

### ***Kesimpulan***

Hasil analisa univariat dari 30 responden, distribusi responden berdasarkan

karakteristik kinerja perawat menunjukkan bahwa kinerja yang baik sebanyak 9 orang responden (30,0%), dan yang kurang sebanyak 21 orang responden (70,0%) dan distribusi responden berdasarkan karakteristik kepuasan pasien menunjukkan bahwa sebanyak 9 orang responden (30,0%) menyatakan puas, dan sebanyak 21 orang responden (70%) menyatakan tidak puas. Terdapat hubungan yang signifikan antara kinerja perawat terhadap tingkat kepuasan pasien pengguna yankestis dalam pelayanan keperawatan di RSUD Syech Yusuf Kabupaten Gowa (  $p = 0,008$ ).

### ***Saran***

Bagi kepala bagian keperawatan dan SDM perlu ditingkatkan kualitas kinerja perawat dalam pelayanan keperawatan kepada pasien pengguna kartu yankestis dengan cara melakukan pemeriksaan kebersihan ruangan perawatan setiap harinya, menganjurkan atau sosialisasikan kepada perawat untuk berpenampilan rapi, senyum dan ramah dalam memberikan pelayanan keperawatan dan rutin melakukan pelatihan agar perawat terampil dan teliti dalam memberikan pelayanan sehingga terwujud kinerja perawat yang optimal dalam pelayanan keperawatan. Diharapkan pihak rumah sakit meningkatkan kinerja perawat dengan cara rutin melaksanakan pelatihan, bukan hanya pelatihan gawat darurat tetapi dalam berbagai bidang yang masuk dalam pelayanan keperawatan sep-

erti keramahan, cara berpenampilan/kerapian dan senyum. Agar tercipta perawat yang handal dan professional dalam melakukan segala pelayanan keperawatan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Asmandi (2008). *Konsep Dasar Keperawatan*. Jakarta : EGC.
- \_\_\_\_\_(2008). *Buku Pedoman pelaksanaan dan petunjuk teknis pelayanan kesehatan Gratis* Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan.
- Chayatin, Wahida dan Mubarak, Wahida (2009). *Ilmu Kesehatan Masyarakat ; Teori dan Aplikasi*. Salemba Medika : Jakarta.
- Hidayat, A. (2008). *Riset Keperawatan dan Teknik Penulisan Ilmiah*. Salemba Medika : Jakarta.
- Hidayat, A. (2009). *Metode Penelitian Keperawatan dan Tehnik Analisis Data*. Salemba Medika : Jakarta.
- <http://askep-net.blogspot.com/2012/07/pelayanan-keperawatan.html>. Diakses tanggal 2 Mei 2013.
- <http://jamkesdahss.blogspot.com/2009/09/petunjuk-teknis-jamkesda.html> 8 Mei 2013.
- <http://www.damang.web.id/2011/06/program-kesehatan-gratis-belum-sesuai.html> 6 Mei 2013.

- Fahmi, Irham (2011). *Manajemen Kinerja Teori dan Aplikasi*. Alfabeta.
- Nursalam (2009). *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan : Pedoman Skripsi, Tesis Dan Instrumen Penelitian Keperawatan*. Salemba Medika : Jakarta.
- Saputra, Agus (2010). *Pengaruh Kinerja Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna Jamkesmas Dalam Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Cingkareng Jakarta Barat*. Jurnal Keperawatan. Diakses tanggal 25 april 2013.
- Sulaiman. *Hubungan Kualitas Pelayanan Asuhan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Lontara 2 Rsud Lanto Dg. Pasewang Kabupaten Jeneponto Tahun 2011*. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Mega Rezky Makassar.
- Yosafianti, Vivi & Alfiyanti, Dera (2010). *Pengaruh Pendidikan Kesehatan Persiapan Pasien Pulang Terhadap Kepuasan Pasien Tentang Pelayanan Keperawatan di RS Romani Semarang*. Jurnal Kepuasan Pasien diakses tanggal 1 Mei 2013.