

User Satisfaction Performance Analysis Of Midwives And Nurses  
Graduate Hospital In Semarang City And County

Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Kinerja Lulusan Bidan & Perawat Rumah  
Sakit Di Kota dan Kabupaten Semarang

Sri Wahyuni  
Wien Soelistyo Adi  
Sudiyono

*Jurusan Kebidanan Semarang Poltekkes Kemenkes Semarang  
Jl. Dr. Sutomo 4-6 Semarang*

#### Abstract

Quality or the quality of graduates is very important so as to provide a positive impact on the change and the prospect of graduate nursing and midwifery in the future. The changes are expected to happen to nurses and midwives in the future is as a figure of professional nurses and midwives, to improve the quality of health service quality so as to give satisfaction to masyarakat. Tujuan research is Knowing user satisfaction on the performance of graduates of midwife-nurse at City Hospital and the District of Semarang.

This study is correlational research with cross sectional approach. The research instrument used structured questionnaires Total sample 140 respondents (patients), and 70 assessments of the respondents (supervisor) on graduates (midwives and nurses) working in the department of Dr Kariadi Semarang, Semarang Tugurejo Public Hospital and the hospital district Ambarawa Semarang. the purposive sampling technique sampling with proportional allocation. Bivariate analysis using Pearson product moment test.

The results show that the graduates have a long working period (> 5 years) that a number of 44 (62.9%), with a Diploma III education. There was a strong correlation between the perception of the user (and the patient's immediate supervisor) about the quality of health worker's satisfaction with the results of the p value 0.0001 persessi the higher the quality, the higher the satisfaction. Needs to be done coaching, motivation to midwives and nurses to improve the performance of health care based on competence good knowledge, attitudes and skills, so as to give satisfaction to the user.

*Key Words: Satisfaction, Performance*

*Kata Kunci: Kepuasan, Kinerja*

#### 1. Pendahuluan

Profesi perawat dan bidan di Indonesia pada 10 tahun ini menjadi profesi yang menarik untuk di simak. Fenomena pertama adalah semakin terbukanya kesempatan dan tawaran bekerja di luar negeri, meningkatnya pendidikan keperawatan dan

kebidanan di Indonesia serta semakin banyaknya jumlah insitusi pendidikan keperawatan dan kebidanan. Akan tetapi pertanyaan yang timbul adalah bagaimana prospek lulusan yang dihasilkan mengingat kompetisi peluang kerja yang semakin tinggi, serta kualitas atau mutu lulusan yang

dihasilkan sehingga dapat digunakan oleh pengguna dengan baik (Chitty,1997).

Prospek perawat dan bidan di masa depan sangat ditentukan oleh banyak faktor, mulai dari faktor kestabilan sosial politik dan ekonomi, serta faktor internal pada riperawat dan bidan sendiri. Perubahan sosial ekonomi dan politik, kependudukan dan IPTEK akan berdampak terhadap perubahan pemempatan tenaga kesehatan, bentuk praktik, pendidikan serta perkembangan IPTEK keperawatan dan kebidanan. Perawat dan bidan pada abad mendatang akan menghadapi suatu kesempatan dan tantangan yang sangat luas. Perubahan yang diharapkan terjadi pada diri perawat dan bidan di masa depan adalah sebagai sosok perawat dan bidan profesional, bermutu guna meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan sehingga mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Mutu atau kualitas lulusan sangat penting sehingga dapat memberikan dampak yang positif terhadap perubahan dan prospek lulusan keperawatan dan kebidanan di masa depan.

Menurut Juran, kualitas adalah kecocokan penggunaan produk, untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Kecocokan penggunaan tersebut didasarkan atas beberapa ciri utama yaitu adanya kompetensi, jaminan, kehandalan, kesigapan, perhatian dan kemampuan fisik. Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin hubungan yang kuat dengan pemberi layanan. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini

memungkinkan pemberi layanan untuk memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan cara memaksimalkan kualitas pelayanannya maka kepuasan pelanggan dapat diciptakan (Tjiptono 2000).

Bagaimana Kepuasan Pengguna Terhadap Kinerja Lulusan Bidan & Perawat Rumah Sakit Di Kota Dan Kabupaten Semarang?"

## 2. Metode

Jenis penelitian ini adalah *corelationalresearch*. Desain yang digunakan dalam penelitian ini, analitik observasional dengan pendekatan dengan *cross sectional* yaitu peneliti melakukan pengukuran terhadap variabel kepuasan pengguna dan kinerja lulusan dilakukan pada satu periode tertentu dan pengamatan hanya dilakukan satu kali selama penelitian. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kepuasan pengguna. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kinerja lulusan.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien dan atasan langsung dari lulusan ( kepala ruang keperawatan dan kebidanan) di RSUP Dr Kariadi Semarang, RSUD Tugurejo Semarang dan RSUD Ambarawa Kabupaten Semarang. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien yang telah mendapatkan pelayanan kesehatan oleh lulusan (bidan dan perawat) yang bekerja di RSUP Dr Kariadi Semarang, RSUD Tugurejo Semarang dan RSUD Ambarawa Kabupaten Semarang. Kriteria inklusi : (1) Pasien rawat inap dengan lama rawat minimal 2x 24 jam (2) Pasien yang telah mendapat pelayanan kebidanan (persalinan) dengan lama rawat minimal 2x 24 jam.

Instrumen yang digunakan untuk pengumpulan data dalam penelitian ini adalah kuisisioner kepuasan tentang kinerja yang meliputi 13 dan 12 pertanyaan yang diajukan kepada responden (pasien dan

atasan langsung/kepala ruang keperawatan dan kebidanan).

Data mengenai kinerja lulusan dan kepuasan pengguna secara keseluruhan. Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan uji statistik korelasi *product moment pearson*. Data yang telah dianalisa, dipresentasikan dalam bentuk tabel dan penjelasan tabel baik dalam hitungan prosentase maupun hasil perhitungan statistik yang meliputi sebaran tentang kinerja lulusan dan kepuasan pengguna.

### 3. Hasil dan Pembahasan

#### Deskripsi Karakteristik Lulusan

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Lulusan Bidan dan Perawat (Masa Kerja) Rumah Sakit di Kota Dan Kabupaten Semarang

Karakteristik Lulusan	f	%
Masa kerja		
a. 1-3 th	16	22,9
b 3-5 th	10	14,3
c.>5 th	44	62,9
Total	70	100,0

Berdasarkan masa kerja, sebagian besar lulusan mempunyai masa kerja cukup lama (>5tahun) yaitu sejumlah 44 responden (62,9%). Masa kerja adalah lamanya bekerja yang berkaitan erat dengan pengalaman-pengalaman yang telah didapat selama menjalankan tugas dan hasil kerja yang diperoleh.

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Karakteristik Lulusan Bidan dan Perawat (Tingkat Pendidikan) Rumah Sakit di Kota Dan Kabupaten Semarang

Karakteristik Responden	f	%
Pendidikan		
a. D1	0	
b.D3	70	100,0
c.D4	0	
Total	37	100,0

Tabel 2 menunjukkan bahwa semua lulusan adalah berpendidikan Diploma III Tingkat pendidikan merupakan salah satu unsur karakteristik seseorang. Pendidikan

pada dasarnya adalah suatu proses belajar yang berarti didalam pendidikan itu terjadi proses pertumbuhan, perkembangan atau berubah kearah yang lebih dewasa, lebih baik dan lebih matang pada diri individu, kelompok atau masyarakat. Hal inidapat dipahami bahwa dengan pendidikan yang lebih tinggi, seseorang akan mempunyai kesempatan yang lebih banyak untuk mendapatkan informasi dan lebih terlatih untuk mengolah, memahami, mengevaluasi, mengingat yang kemudian menjadi pengetahuan yang dimiliki. Pendidikan profesi bidan menurut Keputusan Menteri Kesehatan No.369/MENKES/SK/III/2007 tentang standart profesi bidan yaitu lulusan pendidikan DIII Kebidanan merupakan bidan pelaksana yang memiliki kompetensi untuk melaksanakan praktiknya baik di instansi pelayanan maupun praktek perorangan.

#### A. Analisa Univariat

##### a. Deskripsi Variabel Penelitian

Tabel 4.3 Deskripsi Variabel Penelitian Kepuasan Pengguna (Pasien) terhadap Kinerja Lulusan

Variabel	Mean	Median	Standar Deviasi	Min	Maks
Kepuasan pasien	7,64	8	0.954	4	9
Kinerja Lulusan oleh pasien	50,39	51	4.874	28	64

##### b. Kepuasan Pengguna (Pasien) terhadap Lulusan (Bidan dan Perawat)

Kepuasan merupakan keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau membeli suatu produk dan jasa yang dijadikan standart atau acuan dalam menilai kinerja product atau jasa tersebut. Skor kepuasan terendah 4, skor tertinggi 9, dan rata-

rata 7,64 dengan standart deviasi 0,954.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden (pasien) mempunyai kepuasan terhadap lulusan tenaga kesehatan (bidan dan perawat) adalah baik yaitu 85 responden (60,7%) dan yang mempunyai kepuasan kurang baik ada 55 responden (39,3%).

c. *Kepuasan Pengguna (Pasien)*

*Terhadap Kinerja Lulusan (Bidan dan Perawat)*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa skor kepuasan terhadap kinerja oleh pengguna (pasien) terendah 28, skor tertinggi 64, dan rata-rata 50.39 dengan standart deviasi 4,874. Sebagian besar responden telah mempunyai kepuasan terhadap kinerja lulusan baik (> median (51) yaitu 71 responden (50,7%) sedangkan responden yang mempunyai kepuasan terhadap kinerja kurang baik sejumlah 69 (49,3%).

Menurut Juran, kualitas adalah kecocokan penggunaan produk, untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Kecocokan penggunaan tersebut didasarkan atas ciri-ciri utama yaitu adanya kompetensi, jaminan, kehandalan, kesigapan, perhatian dan kemampuan fisik (Parasuraman 1995). Kompetensi adalah kecakapan, ketrampilan, dan kemampuan. Kompetensi mengacu pada atribut atau karakteristik seseorang yang membuatnya berhasil dalam pekerjaannya yang meliputi pengetahuan, sikap dan perilaku. (Rivai, 2003)

Tabel 4.4 Deskripsi Variabel Penelitian  
Kepuasan Pengguna (Atasan langsung) terhadap Lulusan

Variabel	Mean	Median	Standar Deviasi	Min	Maks
Kepuasan tenaga kesehatan	7.99	8	0.955	6	10
Kepuasan Kinerja oleh tenaga kesehatan	51.7	51	5.502	36	60

d. *Kepuasan Pengguna (atasan langsung) terhadap Lulusan*

Kepuasan merupakan keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau membeli suatu produk dan jasa yang dijadikan standart atau acuan dalam menilai kinerja product atau jasa tersebut. Skor kepuasan terendah 6, skor tertinggi 10, dan rata-rata 7,99 dengan standart deviasi 0,955.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden (atasan langsung) mempunyai kepuasan terhadap lulusan tenaga kesehatan (bidan dan perawat) adalah baik yaitu 46 responden (65,7%) dan yang mempunyai kepuasan kurang baik ada 24 responden (34,3%).

e. *Persepsi Pengguna (atasan langsung) terhadap Kinerja Lulusan*

Menurut Juran, kualitas adalah kecocokan penggunaan produk, untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Kecocokan penggunaan tersebut didasarkan atas lima ciri utama yaitu adanya jaminan, kehandalan, kesigapan, perhatian dan kemampuan fisik (Parasuraman 1995). Skor kepuasan terhadap kinerja oleh pengguna (tenaga kesehatan) terendah 36, skor tertinggi 60, dan rata-rata 51,7 dengan standart deviasi 5,502

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden telah mempunyai kepuasan terhadap kinerja

lulusan baik ( $>$  median (51) yaitu 37 responden (52,9%) sedangkan responden yang mempunyai kepuasan terhadap kinerja kurang baik sejumlah 33 responden (47,1%).

#### B. Hasil Uji Bivariat

##### a. Hubungan antara Kinerja Lulusan oleh Pengguna (Pasien terhadap Kepuasan)

Tabel 4.4. Correlasi Analisis Kepuasan Pengguna (Pasien) tentang Kinerja Lulusan (Bidan dan Perawat) di RSUP Dr. Kariadi Semarang, RSUD Tugurejo dan RS Ambarawa

Variabel	r hitung	p value
Kinerja terhadap Kepuasan pengguna	0,555	0,0001

Tabel 4.4 menunjukkan bahwa ada hubungan yang cukup kuat antara kepuasan pengguna (pasien) terhadap kinerja tenaga kesehatan dengan kepuasan dengan hasil p value 0,0001 dan r hitung 0,555, dengan arah hubungan positif artinya bahwa semakin tinggi/baik kinerja maka akan semakin tinggi kepuasan.

##### b. Hubungan antara Kinerja Lulusan oleh Pengguna (atasan langsung) terhadap Kepuasan

Tabel 4.4. Correlasi : Analisis Kepuasan Pengguna (Tenaga Kesehatan) Kinerja Lulusan (Bidan dan Perawat) di RSUP Dr. Kariadi Semarang, RSUD Tugurejo dan RS Ambarawa.

Variabel	r hitung	p value
Kinerja terhadap Kepuasan pengguna	0,815	0,0001

Tabel 4.4 menunjukkan bahwa ada hubungan yang sangat kuat antara kepuasan pengguna (atasan langsung) terhadap kinerja tenaga kesehatan dengan

kepuasan dengan hasil p value 0,0001 dan r hitung 0,815, dengan arah hubungan positif artinya bahwa semakin tinggi persepsi mutu maka akan semakin tinggi kepuasan. Hal ini sesuai dengan Tjiptono (2000) yang mengatakan bahwa kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin hubungan yang kuat dengan pemberi layanan. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan pemberi layanan untuk memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan mengoptimalkan kualitas pelayanannya maka kepuasan pelanggan dapat tercipta.

Penelitian ini mempunyai keterbatasan yaitu:

1. Metode penelitian yang digunakan kuantitatif sehingga hanya menganalisa hubungan antara variabel penelitian secara statistik namun kurang dapat menjelaskan variabel penelitian secara mendalam.
2. Penelitian ini secara khusus tidak memisahkan profesi perawat dan bidan, tetapi melihat kinerja tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

#### 4. Simpulan dan Saran

##### Simpulan

Lulusan perawat dan bidan mempunyai masa kerja cukup lama ( $>$ 5 tahun) yaitu sejumlah 44 responden (62,9%), dengan pendidikan Diploma III.

Responden (pasien) mempunyai kepuasan terhadap kinerja lulusan (bidan dan perawat) : baik yaitu 85 responden (60,7%) dan yang mempunyai kepuasan kurang baik ada 55 responden (39,3%). Skor kepuasan terendah 4, skor tertinggi 9, dan rata-rata 7,64 dengan standart deviasi 0,954.

Responden telah mempunyai kepuasan terhadap kinerja lulusan (perawat dan bidan) : baik ( $>$  median (51) yaitu 71 responden (50,7%) sedangkan responden yang mempunyai kepuasan terhadap kinerja lulusan kurang baik sejumlah 69 (49,3%). Skor kepuasan terhadap kinerja lulusan oleh pengguna (pasien) terendah 28, skor tertinggi 64, dan rata-rata 50.39 dengan standart deviasi 4,874.

Responden (atasan langsung) mempunyai kepuasan terhadap kinerja lulusan (bidan dan perawat) adalah baik : 46 responden (65,7%) dan yang mempunyai kepuasan kurang baik ada 24 responden (34,3%). Skor kepuasan terendah 6, skor tertinggi 10, dan rata-rata 7,99 dengan standart deviasi 0,955.

Responden telah mempunyai kepuasan terhadap kinerja lulusan (perawat dan bidan) : baik ( $>$  median (51) yaitu 37 responden (52,9%) sedangkan responden yang mempunyai kepuasan terhadap kinerja lulusan kurang baik sejumlah 33 responden (47,1%). Skor kepuasan oleh pengguna (tenaga kesehatan) terendah 36, skor tertinggi 60, dan rata-rata 51,7 dengan standart deviasi 5,502

Ada hubungan yang cukup kuat antara kepuasan pengguna (pasien) terhadap kinerja lulusan tenaga kesehatan dengan kepuasan dengan hasil p value 0,0001 dan r hitung 0,555, dengan arah hubungan positif artinya bahwa semakin tinggi kinerja maka akan semakin tinggi kepuasan.

Ada hubungan yang sangat kuat antara kepuasan pengguna (tenaga kesehatan) terhadap kinerja lulusan tenaga kesehatan dengan kepuasan dengan hasil p value 0,0001 dan r hitung 0,815, dengan arah hubungan positif artinya bahwa semakin kinerja maka akan semakin tinggi kepuasan.

## Saran

1. Bagi Instansi Pelayanan Kesehatan
  - a. Memberikan motivasi, melakukan pembinaan kepada bidan dan perawat untuk meningkatkan kinerja pelayanan kesehatan berdasarkan kompetensi lulusan baik pengetahuan, sikap maupun ketrampilan
  - b. Meningkatkan program penjaminan mutu lulusan sehingga dapat melakukan tugas, pokok dan fungsi dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada klien.
2. Bagi Tenaga Kesehatan
  - a. Meningkatkan pemberian pelayanan secara berkualitas sesuai dengan kompetensi sehingga dapat memberikan kepuasan kepada klien dan instansi pelayanan kesehatan.
  - b. Meningkatkan kompetensi baik secara pengetahuan, sikap maupun ketrampilan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada klien.
3. Bagi peneliti lain
 

Perlu dilakukan penelitian lebih lanjut tentang analisis faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna selain dari persepsi mutu.

## 5. Ucapan Terimakasih

Ucapan banyak terimakasih disampaikan atas kesempatan yang diberikan untuk mendapatkan Dana Risbinakes DIPA Politeknik Kesehatan Kemenkes Semarang, sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.

## 6. Daftar Pustaka

- Arikunto, S. 2006. *Prosedur penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Aritonang, R. 2005. *Pengukuran kepuasan Analisis SPSS*. Jakarta: Gramedia.
- Assauri, Sofjan .2003. *Customer Service yang Baik Landasan Pencapaian*

- Customer Satisfaction" dalam Usahawan.* Jakarta: Gramedia.
- Azwar, Azrul. 2003. *Pengantar Administrasi Kesehatan.* Jakarta: Binarupa Aksara.
- Barnes, James G. 2003. *Secrets of Customer Relationship Management (Terjemahan Andreas Winardi).* Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Cecep Hidayat. 1998. *Manajemen Pemasaran.* Jakarta: IPWL.
- Crosby, Philip B. 1979. *Quality Is Free: The Art of Making Quality Certain.* New York: McGraw-Hill.
- Dachyar, M dan Halida Destiani Moeis. 2009. *Usulan Peningkatan kepuasan Pelanggan dengan Metode Servqual di Pusat Layanan Perusahaan Telekomunikasi.* Jakarta: Universitas Indonesia.
- Davis, G. B. and Olson, M. H. 1985. *Management Information Systems: Conceptual Foundations, Structure, and Development.* New York: McGraw-Hill.
- Hardjosoedarmo, S. 2004. *Bacaan terpilih tentang Total Quality Manajemen.* Yogyakarta: Andi.
- Hidayat, A. Azis Aimul. 2007. *Metode Penelitian Kebidanan dan teknik Analisis.* Jakarta: Salemba Medika.
- Juran, Joseph M. 1945. *Management of Inspection and Quality Control.* New York: Harper.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 1996. *Dasar-dasar Pemasaran (Jilid 2).* Jakarta: PT Prenhallindo.
- \_\_\_\_\_. 1997. *Prinsip-prinsip Pemasaran Edisi ketiga.* Jakarta; Erlangga.
- Kotler, Philip. 1996. *Manajemen Perusahaan Jilid I Edisi Keenam.* Jakarta: Erlangga.
- \_\_\_\_\_. 2002. *Manajemen Pemasaran Jilid I dan 2 (Terjemahan Benjamin Molan).* Jakarta: Prenhallindo.
- \_\_\_\_\_. 2003. *Marketing Management.* New Jersey: Prentice Hall.
- Notoatmojo, Soekidjo. 2002. *Metodologi Penelitian Kesehatan.* Jakarta: Rineka Cipta.
- \_\_\_\_\_. 2007. *Metodologi Penelitian Kesehatan edisi Revisi.* Jakarta: Rineka Cipta.
- Nurcaya, I Nyoman. 2007. *Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit di Provinsi Bali,* Fakultas Ekonomi Universitas Udayana
- Puspita, Ika. 2009. *Hubungan Persepsi Pasien tentang Kualitas Pelayanan dengan Citra Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Aceh Tamiang.* Medan: FKM USU.
- Sofyan, Assauri. 2003. *Usahawan Indonesia dan Costomer Satisfaction.* Januari. Tim Kamus Pusat Pembinaan Bahasa. 2001. *Kamus Besar Bahasa Indonesia.* Jakarta: Balai Pustaka.
- Sugiyono. 2005. *Statistik Untuk Penelitian.* Bandung: CV Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2001. *Manajemen Pemasaran Modern.* Yogyakarta: Liberty.
- Swastha, Basu DH. 2000. *Azas-azas Marketing.* Yogyakarta: Liberty.
- Trimurthy, IGA. 2008.. *Analisis Hubungan Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Pandanaran Kota Semarang,* Tesis, Program Pascasarjana Universitas Diponegoro, Semarang,
- Walgito, Bimo. 2003. *Psikologi Sosial.* Yogyakarta: Andi.
- Wijono, Djoko. 2000. *Manajemen Mutu pelayanan Kesehataan.* Surabaya: Airlangga University Press.
- William J. Stanton Y. Lamarto. 1996. *Prinsip-prinsip Pemasaran.* Jakarta: Erlangga.