

Persepsi Pasien Mengenai Kinerja Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Daerah Liun Kendage Tahuna

Windy Lohige¹, Febi K. Kolibu¹, Adisti A. Rumayar¹

1) Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Sam Ratulangi, Manado
Email : windylohige@gmail.com

ABSTRACT

Satisfaction is a feeling of joy or disappointment that a person expects to use a product or service. Satisfaction in the inpatient unit of Liun Kendage Tahuna Regional Hospital requires the outstanding performance of her nurses who provide medical services. The study methods used are quantitative, using a cross-sectional approach conducted from March 2021 to February 2022 at Liun Kendage Tahuna Regional Hospital. The study population consists of her patients who were in the inpatient unit of Liun Kendage Tahuna Regional Hospital. The number of samples is 94. The sampling technique is non-probabilistic sampling. The analyzes used are univariate and bivariate analyzes. The result showed an association between patient perception of caregivers and patient satisfaction with a p value of 0.033. This study concludes that there is an association between patient perceptions of nurse performance and patient satisfaction in inpatient units at the Liun kendage Tahuna Regional Hospital. The recommendations of this study are therefore expected to help hospitals, especially nurses, to maintain and improve the efficiency of healthcare service delivery.

Keyword: Nurse Performance, Patient Satisfaction

ABSTRAK

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang mengharapkan suatu produk atau jasa yang digunakan. Kinerja yang baik dalam pemberian pelayanan kesehatan sangat penting bagi perawat untuk mencapai kepuasan pasien. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara persepsi pasien tentang kinerja perawat dan kepuasan pasien di ruang rawat inap di RSD Liun Kendage Tahuna. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dan menggunakan pendekatan cross-sectional yang dilakukan di RSD Liun Kendage Tahuna dari bulan Maret 2021 sampai dengan Februari 2022. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang bertempat tinggal di unit rawat inap RSD Liun Kendage Tahuna. Jumlah sampel adalah 94. Teknik pengambilan sampel adalah non-probabilistic sampling. Analisis yang digunakan adalah analisis univariat dan bivariat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan antara persepsi pasien terhadap kinerja caregiver dengan kepuasan pasien, dengan p-value 0,033. Penelitian ini menunjukkan hubungan antara persepsi pasien tentang kinerja perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Daerah Liun Kendage Tahuna. Disarankan bagi pihak rumah sakit terlebih bagi perawat-perawat untuk dapat mempertahankan efisiensi pemberian layanan medis bagi rumah sakit, khususnya perawat.

Kata Kunci : Kinerja Perawat, Kepuasan Pasien

1. PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan fasilitas kesehatan penting yang berkontribusi bagi pembangunan bangsa Indonesia. Rumah sakit merupakan organisasi pelayanan kesehatan yang mempunyai kespesifikan dalam hal Sumber Daya Manusia (SDM), sarana prasarana serta peralatan yang dipakai. Menurut (Tando, 2017) bahwa kegiatan di bidang SDM dapat dilihat dari dua sudut yaitu, dari sisi pekerjaan dan dari sisi pekerja. Oleh karena itu, SDM yang ada harus dapat dikelola dan mengelola pekerjaannya sebaik mungkin lewat pelayanan kesehatan. Pelayanan perawatan merupakan pelayanan

profesional yang menjadi bagian integral dari pelayanan kesehatan yang didasarkan pada ilmu dan kiat keperawatan yang ditujukan kepada individu, keluarga, kelompok atau masyarakat (Undang-Undang Keperawatan no 38 tahun 2014) Prestasi adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seseorang dalam memaksimalkan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab sebagai perawat dalam memberikan rasa aman dan nyaman bagi pasien harus dipenuhi karena tanggung jawab sederhana ini akan membangun konsistensi dari para perawat hingga dapat menjalankan tugas dan fungsinya sebagai perawat dengan baik

(Mangkunegara, 2013). Kinerja perawat pada penelitian ini diukur berdasarkan 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu; kehandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), empati (emphaty) dan tampilan (tangible). Kualitas pelayanan kesehatan yang baik dari perawat sangat menentukan kepuasan dari pasien bahkan dari setiap orang yang menerima layanan kesehatan dari tenaga kesehatan yang ada.

Pasien merasa puas jika pelayanan yang diterimanya memenuhi atau melebihi harapannya, dan pasien merasa tidak puas jika pelayanan yang diterimanya tidak sesuai dengan harapannya (Nani, 2019). Dalam penelitian ini kepuasan pasien diukur berdasarkan seberapa terpenuhinya harapan pasien terhadap kinerja perawat dengan menggunakan dimensi kualitas pelayanan.

Rumah Sakit Daerah Liun Kendage Tahuna terletak di Kelurahan Bunglawang Kecamatan Tahuna, Kepulauan Sangihe. Jumlah pasien selama 3 bulan terakhir mulai dari Desember 2020-Februari 2021 yaitu sebanyak 1400 pasien. Keadaan pelayanan kesehatan di rumah sakit Liun Kendage Tahuna diteliti melalui observasi oleh peneliti dan ditemukan bahwa semua pasien yang berkunjung di rumah sakit Liun kendage Tahuna mengeluhkan pelayanan yang diberikan oleh perawat. Keluhan pasien berupa, perawat kurang memperhatikan pasien, kurangnya tanggapnya perawat dan komunikasi yang kurang baik antara perawat dengan pasien. Hal ini menimbulkan rasa kecewa pada pasien beserta keluarganya. Menurut (Mamahit, 2019), menyatakan bahwa terdapat hubungan antara kinerja perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Yeheskiel dan Hana Rumah Sakit Umum Pancaran Kasih GMIM Manado.

Berdasarkan latar belakang diatas, rumusan masalah dari penelitian ini adalah apakah ada hubungan antara Persepsi Pasien tentang Kiinerja Perawat deengan Kepuasan Pasiien di ruang rawat iinap RSD Liun Kendage Tahuna.

2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan yaitu kuantitatif dengan menggunakan metode crosssectional yang dilakukan di RSD Liun Kendage Tahuna pada bulan Maret 2021-Februari 2022. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh pasien yang berada di ruang rawat inap. Jumlah sampel yaitu 94 responden.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menggunakan kuesioner yang diberikan kepada responden yaitu seluruh pasien di ruang rawat inap RSD Liun Kendage Tahuna dan pengisian kuesioner ini dilakukan pada tempat dan waktu yang sama. Hasil penelitian yang didapatkan adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Distribusi Kinerja Perawat

Kinerja Perawat	n	%
Baik	70	74.5
Kurang baik	24	25.5
Total	94	100

Pada tabel 1, menunjukkan bahwa kinerja perawat yang ada di ruang rawat inap RSD Liun Kendage Tahuna sebagian besar memiliki kinerja yang baik yaitu sebanyak 70 (74.5%). Kinerja perawat yang baik ini diukur berdasarkan dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari kehandalan serta ketanggapan perawat dalam melayani kebutuhan pasien, jaminan perawat atau pelayanan yang diberikan oleh perawat, empati atau kepedulian perawat dalam menangani pasien dan tampilan fisik perawat berupa kebersihan dan kerapihan perawat yang dilihat pada saat melayani pasien. Berdasarkan dimensi kualitas pelayanan ini peneiliti mendapat gambaran melalui kuesioner yang diberikan kepada responden dan menunjukkan hasil bahwa pelayanan perawat di ruang rawat inap dilakukan dengan baik serta setiap perawat yang ada bertanggung jawab dengan tugas dan pelayanannya sehingga kinerja perawat di ruang rawat inap RSD Liun Kendage Tahuna dapat dikatakan baik.

Tabel 2. Distribusi Kepuasan Pasien

Kepuasan Pasien	N	%
Puas	60	63.8
Kurang Puas	34	36.2
Total	94	100

Pada tabel 2, menunjukkan bahwa pasien yang berada di ruang rawat inap RSD Liun Kendage Tahuna sebagian besar responden merasa puas yaitu sebanyak 60 (63.8%) responden. Kepuasan pasien ini tercipta dengan memenuhi harapan pasien atau dengan cara perawat memperlakukan setiap pasiien di ruang rawat iinap RSD Liun Kendage Tahuna. Penilaian kepuasan pasien di ruang rawat inap ini diukur dari terpenuhinya harapan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh perawat yang dapat dilihat dari kinerja perawat melalui dimensi kualitas pelayanan kesehatan yang dimiliki oleh setiap perawat, sehingga penelitian ini menunjukkan bahwa

kepuasan pasien dihasilkan dari kinerja perawat yang baik.

Hubungan antara Persepsi Pasien tentang Kinerja Perawat dengan Kepuasan Pasien

Tabel 3. Hubungan Kinerja Perawat dengan Kepuasan Pasien.

Kinerja Perawat	Kepuasan Pasien				Total		P value
	Puas n	%	Kurang Puas n	%	N	%	
Baik	49	52.12	21	22.34	70	74.46	0.033
Kurang Baik	11	11.71	13	13.83	24	25.54	
Total	60	63.82	34	36.16	94	100	

Pada tabel 3 hasil pengolahan data yang dilakukan dengan menggunakan uji chi-square dengan bantuan program SPSS menghasilkan nilai p value yaitu sebesar 0.033 sehingga hasil ini menyatakan terdapat hubungan antara kinerja perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSD Liun Kendage Tahuna. Diketahui bahwa jika seorang perawat memiliki kinerja yang baik dalam memberikan pelayanan kesehatan maka akan menambah tingkat kepuasan dari pasien yang dilayani dan sebaliknya jika perawat memiliki kinerja yang kurang baik maka tingkat kepuasan dari pasien akan menurun atau pasien akan merasa kecewa karena tidak terpenuhinya harapan dari setiap pasien. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perawat-perawat yang ada di ruang rawat inap RSD Liun Kendage Tahuna memiliki kinerja yang optimal yang tentunya timbul karena keahlian serta pengetahuan yang dimiliki oleh perawat dan hasil ini berbeda dengan observasi yang dilakukan peneliti, didapati bahwa adanya keluhan-keluhan dari setiap pasien yang membuat pasien dan keluarganya merasa kurang puas dengan pelayanan yang diterima. Ini menunjukkan bahwa kinerja yang diberikan oleh perawat mempengaruhi penilaian dari setiap pasien sehingga lewat penelitian ini didapatkan bahwa kinerja perawat di ruang rawat inap Liun Kendage Tahuna baik karena mampu memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien sesuai dengan harapan pasien yang menimbulkan rasa puas.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Pribadi, 2017) dengan judul hubungan kinerja perawat dalam tindakan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap penyakit dalam yang memiliki nilai *p value* 0.001 yang menunjukkan adanya hubungan antara kinerja perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap penyakit dalam RSUD dr. H. Abdul Moeloek di Provinsi Lampung.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Persepsi pasien tentang kinerja perawat yang ada di ruang rawat inap RSD Liun Kendage baik.
2. Sebagian besar pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perawat.
3. Terdapat hubungan antara kinerja perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSD Liun Kendage Tahuna.

Saran

Saran yang dapat peneliti berikan adalah sebagai berikut :

1. Bagi Rumah Sakit
Diharapkan kepada pimpinan rumah sakit yang ada agar dapat memberikan kesempatan bagi perawat-perawat yang ada untuk mengikuti pelatihan-pelatihan yang mampu meningkatkan kinerja dari setiap perawat yang ada.
2. Bagi Perawat
Diharapkan dapat menjaga kinerja yang telah dimiliki dan terus meningkatkan kinerja yang ada agar semakin lebih baik dalam memberikan pelayanan kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Librianty N. 2019. Hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Bangkinang Kota. *Jurnal Ners* Vol. 3 No. 2
- Mamahit A. 2019. Hubungan Kinerja Perawat dengan Kepuasan Pasien di ruang rawat Yeheskiell dan Hanaa Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado. *Journal of community and emergency*. Vol. 7 No. 3
- Mangkunegara. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Pribadi T. 2017. Hubungan Kinerja Perawat dalam Tindakan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di ruang rawat inap Penyakit dalam RSUD dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung. Vol 11, No.1.
- Tando N.M. 2017. *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : In Media.
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 38 Tahun 2014 tentang Keperawatan.