

GAMBARAN KINERJA PERAWAT DAN KEPUASAN PELAYANAN TERHADAP PASIEN

Nurul Fadila, Liza Andriani, Hendry Wibowo*

Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat, Jl. By Pass, Tarok Dipo, Kec. Guguk Panjang,
Kota Bukittinggi, Sumatera Barat 26181

e-mail : nrl.fadila09@gmail.com, liza47ko@gmail.com, endrywib@gmail.com

Artikel Diterima : 21 November 2022, Direvisi : 24 Maret 2023, Diterbitkan : 28 Maret 2023

ABSTRAK

Latar Belakang: Kinerja diartikan sebagai hasil dari usaha seseorang yang dicapai dengan adanya kemampuan dan perbuatan dalam situasi tertentu. Jadi prestasi kerja merupakan hasil keterkaitan antara usaha, kemampuan dan persepsi tugas. Pelayanan adalah semua upaya yang dilakukan perawat sebagai profesi atau profesional untuk memenuhi keinginan pasien dengan jasa yang diberikan. **Tujuan:** untuk mengetahui Gambaran Kinerja dan Kepuasan Pelayanan Pasien di Rumah Sakit. **Metodologi:** Penelitian ini dengan menggunakan metode penelitian deskriptif analitik dengan desain penelitian *cross sectional*. **Hasil Penelitian:** Hasil penelitian ini adalah masih dominan tentang puasnya pasien terhadap kinerja di Ruang Rawat Inap Interne. Namun kurang dari setengah responden tidak puas disebabkan oleh faktor seperti masih adanya kelalaian perawat dalam memberikan tindakan pada pasien. **Diskusi:** Distribusi frekuensi kinerja perawat menyatakan baik 51,4% dan kurang baik 48,6%. Distribusi frekuensi Kepuasan Pelayanan Pasien menyatakan puas 54,3% dan kurang puas 45,7%. Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan dalam memberikan Kepuasan Pelayanan Pasien.

Kata kunci: kinerja perawat, kepuasan, pelayanan pasien

ABSTRACT

Background: Performance is defined as the result of a person's efforts achieved by the ability and actions in certain situations. So work performance is the result of the relationship between effort, ability and perception of duty. Service is all efforts made by nurses as a profession or professional to fulfill the wishes of patients with the services provided. **Objective:** to find out the Overview of Performance and Satisfaction of Patient Services in the Hospital. **Methodology:** This study uses analytical descriptive research methods with a *cross-sectional* research design. **Research results:** The results of this study are still dominant about patient satisfaction with performance in the Internal Inpatient Room. However, less than half of respondents were dissatisfied due to factors such as nurses' negligence in giving action to patients. **Discussion:** The frequency distribution of nurses' performance stated good 51.4% and less good 48.6%. Frequency distribution of Patient Service Satisfaction expressed satisfaction 54.3% and dissatisfied 45.7%. This research can be used as input material in providing Patient Service Satisfaction.

Keywords: nurse performance, satisfaction, patient service

PENDAHULUAN

Kinerja diistilahkan sebagai prestasi kerja (*job performance*), dalam artian yang lebih luas merupakan tolak ukur perawat dalam melaksanakan seluruh tugas yang ditargetkan pada perawat, sehingga upaya untuk mengadakan penilaian terhadap kinerja di suatu organisasi merupakan hal penting. (Sriningsih, 2016) Kepuasan pasien adalah evaluasi atau penilaian setelah memakai suatu pelayanan, bahwa pelayanan yang dipilih setidak-tidaknya memenuhi atau melebihi harapan. kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang didapatnya, setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. (Sutari, 2017). 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).

Penelitian yang dilakukan oleh Meisy Rahmadhani (2021). Tentang Gambaran Kualitas Pelayanan Keperawatan Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi Tahun 2021, yang mana hasil penelitiannya menunjukkan penilaian kinerja berdasarkan aspek prilaku dengan kategori amat baik sebesar 88%, aspek kemampuan professional berkategori amat baik

sebesar 79% dan aspek proses keperawatan berkategorikan amat baik sebesar 79%. (Rahmadhani, 2021)

Penelitian yang dilakukan oleh Hendra Syaputra (2015). Tentang Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Di Rawat Inap Interne RSUD Dr. Adnaan WD Payakumbuh, yang mana hasil penelitiannya didapatkan lebih dari separoh responden (memiliki kehandalan yang baik (56.3%), daya tanggap yang baik (56.3%), Jaminan yang baik (52.1%), empati (50.0%), bukti fisik yang baik (55.2%), kepuasan dalam pelayanan kesehatan (64.6%), kualitas pelayanan kesehatan yang kurang baik (51.0%).

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Gambaran Kinerja dan Kepuasan Pelayanan Pasien di Rumah Sakit Madina Bukittinggi, diketahuinya distribusi frekuensi kinerja dan kepuasan pelayanan pasien di Rumah Sakit Madina Bukittinggi.

Manfaat penelitian ini mampu melahirkan mahasiswa yang handal dan mampu bersaing dibidangnya dengan bekal yang telah dipelajari dan diajarkan di fakultas serta menerapkannya didunia kerja terutama dirumah sakit ataupun instansi kesehatan lainnya.

BAHAN DAN METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif analitik dengan desain penelitian *cross sectional*. Lokasi penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi Tahun 2022 pada bulan Juni 2022. Sumber data diperoleh dari data primer, teknik yang digunakan

peneliti untuk mengumpulkan data primer dengan kegiatan kuisioner yaitu dengan *accidental sampling*. Penelitian ini menggunakan alat ukur *kuesioner*.

Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara langsung ke rumah sakit dengan cara mengajukan pertanyaan secara lisan dan tatap muka, dan *kuesioner* dengan cara memberikan dan menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian yaitu buku catatan, handphone sebagai alat perekam, dan alat tulis. Analisa data penelitian ini menggunakan pengolahan data yang hasilnya untuk melihat Gambaran Kinerja dan Kepuasan Pelayanan Pasien di Rumah Sakit Madina Bukittinggi.

HASIL

Hasil penelitian kinerja perawat di Ruang Interne Rumah Sakit Madina Bukittinggi disajikan pada tabel berikut:

1. Distribusi Frekuensi Kinerja

Tabel 1

**Distribusi Frekuensi Kinerja
di Ruang Rawat Inap Interne
Rumah Sakit Madina Bukittinggi
Tahun 2022**

	<i>f</i>	%
Kurang Baik	17	48.6
Baik	18	51.4
Total	35	100.0

Berdasarkan tabel 2.7 diatas dapat diketahui bahwa kinerja di Ruang Rawat Inap Interne Rumah Sakit Madina Bukittinggi Tahun 2022 sebagian besar adalah baik sebanyak 18 orang (51,4%) dan kurang baik sebanyak 17 orang (48,6%).

18 orang (51,4%) dan kurang baik sebanyak 17 orang (48,6%).

2. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pelayanan Pasien

Hasil penelitian kepuasan pelayanan pasien di Ruang Interne Rumah Sakit Madina Bukittinggi disajikan pada tabel berikut:

Tabel 2

**Distribusi Frekuensi Kepuasan
Pelayanan Pasien
di Ruang Rawat Inap Interne
Rumah Sakit Madina Bukittinggi
Tahun 2022**

	<i>f</i>	%
Kurang	16	45.7
Puas	19	54.3
Total	35	100.0

Berdasarkan tabel 2.8 diatas dapat diketahui bahwa kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Interne Rumah Sakit Madina Bukittinggi Tahun 2022 sebagian besar adalah puas sebanyak 19 orang (54,3%) dan kurang puas sebanyak 16 orang (45,7%).

PEMBAHASAN

1. Kinerja

Berdasarkan hasil penelitian yang terdapat pada tabel 2.6 diketahui bahwa kinerja perawat di Ruang Interne Rumah Sakit Madina Bukittinggi Tahun 2022 adalah baik sebanyak 18 orang (51,4%) dan kurang baik sebanyak 17 orang (48,6%).

Hasil penelitian ini didukung oleh hasil penelitian Fanny Noviany Saputri (2022). Bahwa responden lebih banyak memberikan pernyataan baik dibandingkan dengan pernyataan

kurang baik, hal ini dapat dibuktikan dengan perolehan nilai baik sebanyak 40 (59,7%) dan perolehan nilai kurang baik sebanyak 27 (40,3%) maka dapat dikatakan bahwa responden Di Rumah Sakit Marinir Cilandak lebih puas dengan kinerja perawat yang ada di rumah sakit tersebut. (Ferdiana, 2018)

Menurut asumsi peneliti maka dapat disimpulkan bahwa perawat dengan kinerja baik yaitu sebanyak 18 orang (51,4%) dapat memberikan rasa kepuasan terhadap pasien terutama pada aspek keandalan dimana dalam memberikan pelayanan. Perawat melakukan tindakan dengan terampil dan perawat melayani pasien dengan teliti, sedangkan pada aspek jaminan pelayanan yang dilakukan, perawat tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan. Perawat memberikan pelayanan yang handal, pada aspek empati perawat berusaha menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang diderita. Sementara itu, persentase perawat dengan kinerja yang kurang baik adalah sebanyak 17 orang (48,6%). Berdasarkan hasil wawancara dengan responden kinerja perawat yang kurang baik ini disebabkan karena tindakan perawat yang tidak memberikan penjelasan kepada klien sebelum melakukan tindakan sehingga pasien maupun keluarga merasa bingung dengan tindakan yang diberikan, selain itu perawat tidak memberikan kesempatan kepada pasien untuk bertanya, dan dan perawat kurang dapat meluangkan waktu untuk menjawab pertanyaan pasien.

2. Kepuasan Pelayanan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian yang terdapat pada tabel 2.7 diketahui bahwa kepuasan pelayanan pasien di Ruang Interne Rumah Sakit Madina Bukittinggi Tahun 2022 adalah puas sebanyak 19 orang (54.3%) dan yang kurang puas sebanyak 16 orang (45,7%).

Hasil penelitian ini didukung oleh hasil penelitian Ana Fadilah (2019) yang berjudul Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Bedah Di Rsud Dr. Loekmono Hadi Kudus bahwa dari 74 responden, sebanyak 41 orang (55,4%) menyatakan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap bedah RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus adalah puas. Sebagian besar pasien merasa puas karena perawat memberikan kepastian jadwal pelayanan. Hal ini dibuktikan dengan sebanyak 34 orang (45,9%) memilih jawaban sangat puas pada indikator kepastian jadwal pelayanan di pernyataan “perawat memberikan obat secara tepat waktu”.

Hasil penelitian ini didukung oleh hasil penelitian Hendra Syaputra (2015) didapatkan lebih dari separuh responden (memiliki kehandalan yang baik (56.3%), daya tanggap yang baik (56.3%), Jaminan yang baik (52.1%), empati (50.0%), bukti fisik yang baik (55.2%), kepuasan dalam pelayanan kesehatan (64.6%), kualitas pelayanan kesehatan yang kurang baik (51.0%).

Kepuasan pasien adalah evaluasi atau penilaian setelah memakai suatu pelayanan, bahwa pelayanan yang dipilih setidak-tidaknya memenuhi atau melebihi harapan. Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien

yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang didapatnya, setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya.

Menurut asumsi peneliti maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien yang merasa puas sebanyak 19 orang (54,3%), disebabkan karena perawat memiliki keterampilan dan bisa berkomunikasi yang baik dengan pasien maka akan menimbulkan rasa kepuasan terhadap pasien. Sementara itu persentase kepuasan pelayanan pasien yang kurang puas adalah sebanyak 16 orang (45,7%). Berdasarkan hasil wawancara dengan responden kepuasan pasien yang kurang baik itu disebabkan karena perawat kurang cepat datang setiap kali pasien atau keluarga pasien memanggil, perawat kurang menguasai pembicaraan yang disampaikan oleh pasien dan perawat tidak membuat kesepakatan untuk pertemuan lanjut dengan pasien (tempat, waktu, topik dan tujuan yang sudah dibicarakan).

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Distribusi frekuensi kinerja perawat di Rumah Sakit Madina Bukittinggi Tahun 2022 yaitu lebih dari setengah responden sebanyak 18 orang (51,4%) yang menyatakan baik dan kurang baik sebanyak 17 orang(48,6%).

Distribusi frekuensi Kepuasan Pelayanan Pasien di Rumah Sakit Madina Bukittinggi Tahun 2022 yaitu lebih dari setengah responden sebanyak 19 orang (54,3%) yang

menyatakan puas dan kurang puas sebanyak 16 orang (45,7%).

Saran

Hasil penelitian ini dapat digunakan oleh rumah sakit sebagai bahan masukan dalam memberikan Kepuasan Pelayanan Pasien di Rumah Sakit Madina Bukittinggi. Bagi Institusi Pendidikan sebagai bahan referensi bagi mahasiswa Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat khususnya bagi Program Studi D-III Administrasi Rumah Sakit sebagai bahan penelitian berikutnya dalam menerapkan dan mengembangkan pengetahuan mengenai Kinerja Perawat Tentang Kepuasan Pelayanan Pasien di Rumah Sakit Madina Bukittinggi.

KEPUSTAKAAN

- Balqis, U. (2021). Hubungan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Perawat Rawat Inap Di Rsud Muhammad Sani Kabupaten Karimun.
Hubungan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Perawat Rawat Inap Di Rsud Muhammad Sani Kabupaten Karimun.
- Fadilah, A. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Bedah Di Rsud Dr. Loekmono Hadi Kudus. *Jurnal Keperawatan Dan Kesehatan Masyarakat Cendekia Utama*, 8(1), 35. <https://doi.org/10.31596/jcu.v8i1.303>
- Ferdiana, A. (2018). *Hubungan Quality Of Nursing Work Life Dengan Kinerja Perawat Di Rsud*

- Syarifah Ambami Rato Ebu
Kabupaten Bangkalan.*
- Firdaus. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif; Dilengkapi Analisis Regresi Ibm Spssststistics Version 26.0.* Bengkalis Riau: Dotplus.
- Hafid, M. A. (2014). *Hubungan kinerja perawat terhadap tingkat kepuasan pasien pengguna yankestis dalam pelayanan keperawatan di rsud syech yusuf kab.gowa. VII(2).*
- Ovan, A. S. (2021). *Aplikasi Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Berbasis Web.* Sulawesi Selatan: Yayasan Ahmar Cendekia Indonesia.
- Rahmadhani, M. (2021). Gambaran Kualitas Pelayanan Keperawatan Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi. *Jurnal Amanah Kesehatan, 3(2),* 227–232.
<https://doi.org/10.55866/jak.v3i2.130>
- Saputri, F. N. (2022). Faktor Yang Berhubungan Dengan Kinerja Perawat Dalam Menerapkan Model Praktik Keperawatan Profesional Terhadap Kepuasan Pasien Diruang Rawat Inap RS Marinir. *MAHESA : Malahayati Health Student Journal, 2(3),* 598–610.
<https://doi.org/10.33024/mahesa.v2i3.6085>