

## Hubungan Kinerja Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RS HJ Bunda Halimah Batam 2024

### *The Relationship Between Nurse Performance and Patient Satisfaction in the Inpatient Ward of HJ Bunda Halimah Hospital, Batam, 2024*

Nurcholis Erwin<sup>1\*</sup>, Ratna Dewi Silalahi<sup>2</sup>, Dedy Asep<sup>3</sup>  
<sup>1\*,2,3</sup> Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Batam, Indonesia

Disubmit: 16 Agustus 2025; Diproses: 1 September 2025; Diaccept: 28 Oktober 2025; Dipublish: 30 November 2025

\*Corresponding author: E-mail: 51122045@univbatam.ac.id

#### 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 Hj Bunda Halimah Batam. Penelitian ini merupakan penelitian analisis korelatif dengan pendekatan cross sectional, dilaksanakan pada tanggal 03 agustus 2024 dengan jumlah responden sebanyak 180 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan simple random sampling dan teknik pengumpulan data menggunakan metode kuisioner tertutup. Hasil penelitian didapatkan sebanyak 98,3% responden mempunyai kinerja baik dalam melakukan asuhan keperawatan dan sebanyak 95,6% responden menyatakan puas terhadap kinerja perawat. Hasil uji korelasi dengan p-value = 0,000 dimana  $p < 0,05$  berarti sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kinerja perawat dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Hj Bunda Halimah Batam. 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; Rawat Inap

#### Abstract

The quality of nursing services can be seen from comprehensive nursing services based on established nursing standards in accordance with patient desires, thus creating patient satisfaction. This study aims to analyze the relationship between nurse performance and patient satisfaction in inpatient rooms at Hj Bunda Halimah Hospital, Batam. This study is a correlative analysis study with a cross-sectional approach, conducted on August 3, 2024, with 180 respondents. The sampling technique used simple random sampling and data collection techniques used a closed questionnaire method. The results of the study showed that 98.3% of respondents had good performance in providing nursing care and 95.6% of respondents stated that they were satisfied with the performance of nurses. The results of the correlation test with a p-value = 0.000 where  $p < 0.05$  means that it can be concluded that there is a significant relationship between nurse performance and patient satisfaction at Hj Bunda Halimah Hospital, Batam. Based on the results of the study, it is expected that nurse participation in providing quality nursing care for patients, and the hospital will evaluate nurse performance based on nursing care standards set in the hospital so that nurses are able to produce quality services.

**Keywords:** Nurse Performance; Patient Satisfaction; Inpatient Care

#### Rekomendasi mensitasi :

Erwin.N., Silalahi.RD & Asep.D. 2025. Hubungan Kinerja Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RS HJ Bunda Halimah Batam 2024. *Jurnal Kebidanan, Keperawatan dan Kesehatan (J-BIKES)*, 5 (2): Halaman.1-7

## PENDAHULUAN

Pelayanan keperawatan merupakan bentuk pelayanan profesional yang diberikan oleh perawat berdasarkan ilmu dan kiat keperawatan yang ditujukan kepada individu, keluarga dan masyarakat baik sakit maupun sehat (UU Keperawatan, 2014). Keperawatan mempunyai peranan penting dalam penyelenggaraan upaya menjaga mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit. Jumlah tenaga keperawatan merupakan tenaga paling banyak bila dibandingkan dengan tenaga kesehatan lainnya dan perawat lebih banyak berinteraksi dengan pasien selama 24 jam, sehingga perannya menjadi penentu dalam pelayanan kesehatan. Keberhasilan pelayanan rumah sakit sangat tergantung pada kinerja perawat dalam melaksanakan layanan keperawatan (Ahmad, 2019). Kinerja perawat yang baik merupakan harapan seluruh pasien yang sedang dirawat di rumah sakit, karena praktek keperawatan yang terdiri atas keterampilan kognitif, interpersonal, dan psikomotor harus ditujukan pada manusia secara utuh.

Kinerja perawat diukur dari pelayanan yang diberikan kepada pasien sehingga pasien merasakan puas atau tidak puas (Sesrianty, dkk., 2019). Seiring perkembangan keilmuan keperawatan, meningkat pula tuntutan masyarakat atas pelayanan keperawatan yang berkualitas untuk menjamin kepuasan pasien (Krisnawati, Utami, & Lasri, 2017). Komplain pasien yang tidak puas jika tidak segera ditangani dapat menimbulkan turunya kapabilitas pelayanan rumah sakit (Wowor et al., 2019). Hasil penelitian (Ayu, 2016) menunjukkan 54,2% responden menyatakan kinerja perawat dalam kategori baik, namun 54,9%

responden menyatakan tidak puas. Penelitian (Luan et al., 2018) di RS Tk. III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta menunjukkan 36,6% dengan kinerja perawat baik, namun hanya 29,6% dengan kategori puas, 39,4% cukup puas dan 31% kurang puas.

Menurut data World Health Organization (WHO) tahun 2021 dari lebih dari 6 juta masukan pasien dalam perawatan kesehatan di 25 negara, tingkat kepuasan pasien tertinggi yaitu di Swedia (92,37%), Finlandia (91,92%), Norwegia (90,75%), USA (89,33%), Denmark (89,29%), sedangkan terendah yaitu Kenya (40,4%) dan India (34,4%) (WHO, 2021). Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien menurut Kemenkes adalah diatas 95%, dan bila berada dibawah 95% dianggap tidak berkualitas (Kemenkes RI, 2016). Berdasarkan data Badan Pusat Jasa Statistik (2020) dari 17.280 responden di Indonesia, sebanyak 81% menyatakan puas dengan pelayanan BPJS, dengan kepuasan di Rumah Sakit Pemerintah berada pada angka 80% dan Rumah Sakit Swasta 83% (BPJS, 2014). Penilaian kepuasan pasien menurut MENPAN no 14 tahun 2017 meliputi 11 unsur pelayanan yaitu kemudahan prosedur, persyaratan, kejelasan petugas, kedisiplinan, tanggung jawab, kemampuan petugas, kecepatan, keadilan, kesopanan dan keramahan, kewajaran biaya, kejelasan rincian biaya, ketepatan jadwal, kenyamanan dan keamanan.

Provinsi Kepulauan Riau memiliki 27 rumah sakit pemerintah dan swasta, 3 diantaranya rumah sakit rujukan yaitu RSUP, RSUD, dan RSBP. Jumlah kunjungan pasien yang berkunjung ke RSUD berjumlah 181,409 terdiri dari rawat jalan 167,481 pasien dan rawat inap 13,928

pasien. Kunjungan RSUP berjumlah 107.460 pasien terdiri dari rawat jalan 98,662 pasien dan rawat inap 8,798 pasien. Sementara kunjungan RSBP berjumlah 121.981 pasien terdiri dari rawat jalan 113,572 pasien dan rawat inap 8,409 pasien. Penilaian kepuasan 2 tahun silam dari rating ulasan google RS Hj Bunda Halimah didapati nilai bintang satu dengan ulasan "Rumah Sakit yg bagus dan bersih tapi perawat nya terutama di lantai 2 bagian shift malam sangat dan teramat mengecewakan dari mulai jam 24.30 sampai jam 04.20 tidak ada satupun perawat yang jaga. Infus juga tidak di cek berkala, kurang responsif terhadap pasien" (<https://g.co/kgs/NFYN2G5>).

Peneliti telah melakukan studi pendahuluan di tempat penelitian dengan rata-rata pasien rawat inap NICU: 21 orang/bulan, Ruang Anak: 67 orang/bulan, ICU: 17 orang/bulan, Rawat inap Lantai 3: 142 orang/bulan, Rawat Inap Lantai 4: 81 orang/bulan, dengan total 328 pasien per bulan dan jumlah perawat ruang rawat inap 51 orang. Peneliti mewawancarai 20 orang secara acak dimana 8 orang mengatakan cukup puas dengan kinerja perawat (perawat melakukan tindakan keperawatan dengan terampil), 2 orang merasa sangat puas (perawat mengerti dan paham tentang penyakit pasien), 7 orang merasa tidak puas (perawat kurang senyum, kurang tanggap, kurang perhatian dan komunikasi saat menjelaskan kurang terdengar suaranya karena bicara cepat), dan 3 orang mengatakan sangat tidak puas (perawat kurang ramah dan tidak memperhatikan kebutuhan pasien secara menyeluruh) dengan kinerja perawat di ruang rawat inap.

## METODE PENELITIAN

Penelitian dilaksanakan April-Juni 2024 di Ruang Rawat Inap RS Hj Bunda Halimah Batam. Populasi penelitian sebanyak 328 pasien rawat inap per bulan dan 51 perawat di 5 ruang rawat inap RS Hj Bunda Halimah Batam (ICU, NICU, Ranap lantai 2, 3, dan 4). Dengan tkenik Purposive Sampling diperoleh 180 responden menggunakan teknik purposive sampling dengan rumus Slovin. Kriteria smpel yaitu:

1. Kriteria Inklusi Pasien: Rawat inap minimal 3 hari, berusia minimal 17 tahun, mampu berkomunikasi
2. Kriteria Inklusi Perawat: Bekerja di ruang rawat inap, lulusan D3/S1 Keperawatan
3. Kriteria Eksklusi: Perawat dengan pengalaman kerja  $\leq 5$  tahun, pasien dengan kendala komunikasi

Pengumpulan Data Menggunakan kuesioner, wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan uji Univariat dan Bivariat dengan alat statistik SPSS . Univariat: Mendeskripsikan karakteristik variabel dengan distribusi frekuensi Bivariat: Uji Spearman Rank menggunakan SPSS dengan tingkat kemaknaan  $p < 0,05$ .

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Hasil Uji Instrumen Penelitian

Hasil uji validitas menggunakan software SPSS versi 26 menunjukkan bahwa seluruh item kuesioner dinyatakan valid, dimana variabel Kinerja Perawat dengan 25 item soal memiliki nilai  $r$  hitung berkisar antara 0,285 hingga 0,699 dan variabel Kepuasan Pasien dengan 15 item soal memiliki nilai  $r$  hitung berkisar antara 0,408 hingga 0,752, yang keseluruhannya lebih besar dari  $r$  tabel 0,146 ( $n=180$ ,  $df=178$ ,  $\alpha=0,05$ ). Hasil uji reliabilitas

menggunakan metode Alpha Cronbach's menunjukkan bahwa kedua variabel dinyatakan reliabel dengan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,912 untuk variabel Kinerja Perawat dan 0,851 untuk variabel Kepuasan Pasien, dimana kedua nilai tersebut lebih besar dari standar 0,60 menurut Sujarweni (2020), sehingga seluruh instrumen penelitian layak digunakan untuk pengumpulan data penelitian.

## 2. Hasil Analisis Univariat

Tabel 1. Hasil Analisis Univariat Kinerja Perawat

	Freq.	Valid Percent	Cumulative Percent
Kurang Baik	3	1.7	1.7
Baik	177	98.3	100.0
Total	180	100.0	

Berdasarkan tabel di atas, sebanyak 177 responden (98,3%) menilai kinerja

Tabel 3. Hubungan antara Kinerja Perawat dengan Kepuasan Pasien

Kinerja Perawat * Kepuasan Pasien Crosstabulation					
			Kepuasan Pasien		Total
			Kurang Puas	Puas	
Kinerja Perawat	Kurang Baik	Count	3	0	3
		Expected Count	.1	2.9	3.0
	Baik	Count	5	172	177
		Expected Count	7.9	169.1	177.0
Total		Count	8	172	180
		Expected Count	8.0	172.0	180.0

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa 3 responden dengan kinerja perawat kurang baik menghasilkan rasa kurang puas pasien, 5 responden dengan kinerja perawat baik menghasilkan rasa kurang puas pasien, dan 172 responden dengan kinerja perawat baik menghasilkan rasa puas pasien di Rumah Sakit Hj. Bunda Halimah Batam, sedangkan tidak terdapat responden dengan kinerja kurang baik yang menghasilkan rasa puas pasien

Tabel 4. Analisis Hubungan antara Kinerja Perawat dengan Kepuasan Pasien

perawat baik dan 3 responden (1,7%) menilai kurang baik, sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja perawat di Rumah Sakit Hj. Bunda Halimah Batam berada dalam kategori baik.

Tabel 2. Hasil Analisis Univariat Kepuasan Pasien

	Freq.	Valid Percent	Cumulative Percent
Kurang Puas	8	4.4	4.4
Puas	172	95.6	100.0
Total	180	100.0	

Berdasarkan tabel di atas, sebanyak 172 responden (95,6%) merasa puas terhadap kinerja perawat dan 8 responden (4,4%) merasa kurang puas, sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pasien puas terhadap kinerja perawat di Rumah Sakit Hj. Bunda Halimah Batam.

## 3. Hasil Analisis Bivariat

Chi-Square Tests					
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	65.593 <sup>a</sup>	1	.000		
Continuity Correction	44.707	1	.000		
Likelihood Ratio	19.931	1	.000		
Fisher's Exact Test				.000	.000
Linear-by-Linear Association	65.229	1	.000		
N of Valid Cases	180				

a. 2 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .13.

b. Computed only for a 2x2 table

Berdasarkan tabel di atas, nilai Sig. (P-Value) sebesar  $0,000 < 0,05$ , sehingga  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara Kinerja Perawat dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Hj. Bunda Halimah Batam.

### 1. Kinerja Perawat

Hasil analisis univariat menunjukkan bahwa 177 responden (98,3%) menilai kinerja perawat baik dan 3 responden (1,7%) menilai kurang baik, sehingga sebagian besar kinerja perawat di Rumah Sakit Hj. Bunda Halimah Batam berada dalam kategori baik. Tingkat kemampuan dan keterampilan tenaga kesehatan yang baik akan memberikan pelayanan yang memenuhi kepuasan pasien sebagai standar penilaian terhadap mutu pelayanan.

### 2. Kepuasan Pasien

Hasil analisis univariat menunjukkan bahwa 172 responden (95,6%) merasa puas dan 8 responden (4,4%) merasa kurang puas terhadap kinerja perawat di Rumah Sakit Hj. Bunda Halimah Batam. Pelayanan keperawatan yang berkualitas dengan meningkatkan asuhan keperawatan secara sistematis, akurat, dan

berkesinambungan akan membuat pasien merasa puas dengan pelayanan yang diterimanya. Pemberian asuhan keperawatan yang maksimal akan memberikan dampak positif bagi pasien, yaitu pasien terlayani dengan baik dan masalah yang dihadapi dapat terselesaikan dengan baik.

### 3. Hubungan Kinerja Perawat dengan Kepuasan Pasien

Hasil analisis bivariat menunjukkan nilai Sig. (P-Value) sebesar  $0,000 < 0,05$ , sehingga  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak yang membuktikan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara Kinerja Perawat dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Hj. Bunda Halimah Batam. Hasil tabulasi silang menunjukkan bahwa 172 responden dengan kinerja perawat baik menghasilkan rasa puas, 3 responden dengan kinerja perawat kurang baik menghasilkan rasa kurang puas, dan 5 responden dengan kinerja perawat baik tetapi menghasilkan rasa kurang puas. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Rama, dkk. (2019) dengan nilai  $P=0,000$  dan Yushmanendra dan Yusnilawati (2020) dengan P-Value 0,002 yang menunjukkan hubungan signifikan antara kinerja

perawat dengan kepuasan pasien. Temuan ini sesuai dengan teori Sesrianty, dkk. (2019) bahwa kinerja perawat diukur dari pelayanan yang diberikan sehingga pasien merasakan puas atau tidak puas, dan teori Nursalam (2013) yang menyatakan kepuasan pasien dipengaruhi oleh kenyataan yang diterima saat mendapatkan pelayanan di rumah sakit. Data menunjukkan hubungan positif dimana semakin tinggi kinerja perawat akan diikuti kepuasan pasien yang tinggi pula, yang dipengaruhi oleh faktor internal perawat seperti kecerdasan, keterampilan, kestabilan emosi, sikap ramah, sabar, dan motivasi dalam memberikan pelayanan keperawatan yang berkualitas di Rumah Sakit Hj. Bunda Halimah Batam.

## SIMPULAN

Hasil penelitian terhadap 180 responden di Rumah Sakit Hj. Bunda Halimah Batam menunjukkan bahwa sebagian besar kinerja perawat berada dalam kategori baik (98,3%) dan tingkat kepuasan pasien tergolong tinggi (95,6%). Uji statistik Spearman Rank menunjukkan nilai  $P\text{-Value } 0,000 < 0,05$  yang membuktikan bahwa terdapat hubungan yang signifikan dan positif antara kinerja perawat dengan kepuasan pasien, dimana semakin baik kinerja perawat maka semakin tinggi pula kepuasan pasien.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, I. (2019). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Ayu, P. (2016). *Hubungan Kinerja Perawat dengan Kepuasan Pasien di Instalasi*

- Rawat Inap Rumah Sakit*. Jurnal Kesehatan, 7(2), 120-128.
- BPJS Kesehatan. (2014). *Laporan Kepuasan Pasien Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut*. Jakarta: BPJS Kesehatan.
- Badan Pusat Statistik. (2020). *Statistik Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan BPJS Kesehatan*. Jakarta: BPS.
- Departemen Kesehatan RI. (2005). *Standar Asuhan Keperawatan*. Jakarta: Depkes RI.
- Immanuel, S. (2017). *Pengukuran Kualitas Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit*. Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan, 20(3), 145-152.
- Kementerian Kesehatan RI. (2016). *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Krisnawati, E., Utami, S., & Lasri. (2017). *Analisis Kualitas Pelayanan Keperawatan terhadap Kepuasan Pasien*. Jurnal Keperawatan Indonesia, 20(1), 35-42.
- Luan, M., et al. (2018). *Hubungan Kinerja Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RS Tk. III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta*. Jurnal Kesehatan Masyarakat, 6(4), 210-218.
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2017). *Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*. Jakarta: Kementerian PANRB.
- Nursalam. (2013). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis (Edisi 3)*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. (2014). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional (Edisi 4)*. Jakarta: Salemba Medika.
- Purwanto, H., et al. (2014). *Pengaruh Sikap Karyawan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit*. Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia, 2(3), 178-186.
- Rama, A., et al. (2019). *Hubungan Kinerja Perawat dengan Kepuasan Pasien di IGD RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado*. Jurnal Keperawatan, 7(1), 1-8.
- Republik Indonesia. (2014). *Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2014 tentang*



- Keperawatan. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Riduwan. (2015). Belajar Mudah Penelitian untuk Guru, Karyawan dan Peneliti Pemula. Bandung: Alfabeta.
- Royani, S. (2010). Instrumen Penilaian Kinerja Perawat Pelaksana Berdasarkan Standar Asuhan Keperawatan. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 13(2), 95-102.
- Satrianegara, M. F. (2014). Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan serta Kebidanan. Jakarta: Salemba Medika.
- Sesrianty, V., et al. (2019). Analisis Kinerja Perawat dalam Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit. *Jurnal Kesehatan Andalas*, 8(2), 320-328.
- Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods). Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. (2020). SPSS untuk Penelitian. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- World Health Organization. (2021). Global Patient Satisfaction Survey Report. Geneva: WHO.
- Wowor, M., et al. (2019). Komplain Pasien dan Pengaruhnya terhadap Kualitas Pelayanan Rumah Sakit. *Jurnal KESMAS*, 8(6), 45-52.
- Yusmahendra, & Yusnilawati. (2020). Hubungan Kinerja Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 12(1), 89-96.