

## Hubungan Kinerja Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit X

### Kabupaten Semarang

Rismiyanto<sup>1✉</sup>, Dwi Nur Siti Marchamah<sup>2</sup>, Wahyuni Arumsari<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Universitas Ivet, Indonesia

#### Info Articles

*Sejarah Artikel:*

Disubmit 06 Juli 2024

Direvisi 10 Juli 2024

Disetujui 11 Juli 2024

*Keywords:*

*hospital; nurse performance; patient satisfaction*

#### Abstrak

Seorang perawat memiliki tanggung jawab memberikan kinerja yang baik saat memberikan pelayanan kesehatan, dimana mereka berhubungan dan bersinggungan langsung dengan konsumen. Kinerja keperawatan berdasarkan pedoman dan standar yang telah ditetapkan yang menjadi acuan dalam pelayanan kesehatan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan kinerja perawat dengan kepuasan pasien di RS X Kabupaten Semarang. Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan analitik observasional. Penelitian menggunakan pendekatan secara *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap pada tahun 2023 di RS X Kabupaten Semarang sebanyak 1.653 pasien. Sampel penelitian ini adalah pasien yang menjalani rawat inap RS X Kabupaten Semarang pada tahun 2023 sejumlah 95 sampel yang dihitung dengan rumus *Slovin*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja Perawat di RS X memiliki kinerja yang baik dimana terdapat 48 pasien (50.5%) yang memberikan total skor nilai dengan kategori kinerja baik dimana nilai total skor lebih dari nilai median. Sedangkan kepuasan Pasien di RS X memiliki kepuasan yang puas dimana terdapat 52 pasien (54.7%) yang memberikan total skor nilai dengan kategori puas dimana nilai total skor lebih dari nilai median. Dari penelitian tersebut terdapat hubungan antara kinerja perawat dengan kepuasan pasien dengan nilai signifikan (*p-value*) sebesar 0,001 (<0,05).

#### Abstract

*Nursing services have an influence on the quality of health services. A nurse has the responsibility to provide good performance when providing health services, where they are in direct contact with consumers. Nursing performance is based on established guidelines and standards which serve as a reference in health services. The aim of this research was to determine the relationship between nurse performance and patient satisfaction at Hospital X, Semarang Regency. The type of research used is quantitative with observational analytics. The research used a cross sectional approach. The population in this study were 1,653 inpatients in 2023 at Hospital X Semarang Regency. The sample for this study was 95 patients undergoing inpatient treatment at Hospital X Semarang Regency in 2023, calculated using the Slovin formula. The results of the study showed that the performance of nurses at Hospital X meanwhile, patient satisfaction at Hospital X. From this research, there is a relationship between nurse performance and patient satisfaction with a significant value (*p-value*) of 0.001 (<0.05).*

✉ Alamat Korespondensi:

E-mail: [arisbanyubiru@rocketmail.com](mailto:arisbanyubiru@rocketmail.com)

## PENDAHULUAN

Pembangunan kesehatan bertujuan agar setiap penduduk mampu hidup sehat sehingga dapat mewujudkan derajat kesehatan yang optimal, yang merupakan salah satu unsur kesejahteraan umum dari tujuan pembangunan nasional. Hal tersebut sejalan dengan tujuan sistem kesehatan nasional yaitu tercapainya kemampuan hidup sehat, melalui upaya perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan rumah sakit baik rumah sakit pemerintah maupun swasta. Mutu pelayanan keperawatan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan, bahkan menjadi salah satu faktor penentu citra institusi pelayanan kesehatan di mata masyarakat. Salah satu pelayanan di rumah sakit bergantung pada kemampuan perawat untuk memberikan respon terhadap kebutuhan konsumen melalui pelayanan yang berkualitas. Pencapaian pelayanan yang berkualitas setidaknya dibutuhkan kinerja yang baik didalam rumah sakit yang bersangkutan. Kinerja yang baik merupakan tanggung jawab dari seluruh pihak yang ada didalam rumah sakit, dimana mereka berhubungan dan bersinggungan langsung dengan para konsumen, kinerja keperawatan didasarkan atas pedoman dan standar yang telah ditetapkan yang menjadi acuan dalam pelayanan kesehatan (Aditama, 2014).

Keperawatan merupakan salah satu profesi di rumah sakit yang berperan penting dalam penyelenggaraan upaya menjaga mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit. Standar tentang evaluasi dan pengendalian mutu dijelaskan bahwa pelayanan keperawatan menjamin adanya asuhan keperawatan yang bermutu tinggi dengan terus-menerus melibatkan diri dalam program pengendalian mutu di rumah sakit (Venakontesa et al., 2023). Berdasarkan Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit merupakan sarana pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna, yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Salah satu indikator keberhasilan rumah sakit yang efektif dan efisien adalah ketersediaan sumber daya manusia (SDM). Ketersediaan SDM rumah sakit harus disesuaikan dengan kebutuhan rumah sakit berdasarkan tipe rumah sakit dan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Kepuasan pasien yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan yang akan mempengaruhi provitabilitas rumah sakit, sedangkan sikap karyawan terhadap pasien juga akan berdampak terhadap kepuasan pasien dimana kebutuhan pasien dari waktu ke waktu akan meningkat, begitu pula tuntutanannya akan mutu pelayanan yang diberikan (Joko Purwanto et al., 2014). Kinerja perawat dipengaruhi oleh berbagai faktor, yaitu faktor individu yang meliputi kemampuan dan keterampilan, variabel psikologi terdiri dari persepsi, sikap, kepribadian, belajar dan motivasi sedangkan variabel organisasi terdiri dari sumber daya, kepemimpinan, imbalan, struktur dan desain pekerjaan. Faktor lainnya yang berpengaruh terhadap kinerja meliputi karakteristik pribadi yang terdiri dari usia, jenis kelamin, pengalaman, orientasi dan gaya komunikasi, motivasi, pendapatan dan gaji, lingkungan, organisasi, supervisi dan pengembangan karir (Venakontesa et al., 2023).

Hasil beberapa survei dan riset tersebut menunjukkan kondisi ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan. Hal itu terjadi nampaknya karena dinamika tuntutan pasien yang demikian cepat berubah namun tidak diimbangi dengan kecepatan perubahan pola kerja dan tindakan perawat. Perawat lebih banyak berfokus pada kinerja medik atau teknik keperawatan (pelaksanaan fungsi dependen atau fungsi pelimpahan dari dokter) padahal pasien nampaknya justru mengharapkan kinerja perawat sesuai normatifnya yaitu lebih berfokus pada aspek yang berkaitan dengan dimensi non teknik keperawatan (pelaksanaan fungsi independent). Sebagai penyedia jasa pelayanan kesehatan RS X juga menghadapi persaingan dibidang pelayanan kesehatan. Meskipun rumah sakit ini milik pemerintah daerah, namun penting untuk memberikan kepuasan bagi pasien yang memanfaatkan pelayanan jasa pelayanan rumah sakit terutama pelayanan keperawatan. Berdasarkan fenomena yang terjadi maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang hubungan kinerja perawat dengan kepuasan pasien di RS X.

## METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan analitik observasional. Penelitian yang akan dilakukan untuk mengetahui hubungan kinerja perawat dengan

kepuasan pasien di RS X Ungaran Kabupaten Semarang. Penelitian ini menggunakan pendekatan secara *cross sectional* yaitu variabel independen atau kinerja perawat dan variabel tergantung atau efek dinilai secara stimulan pada satu saat, dan tidak ada prosedur tindak lanjut atau follow-up. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap pada tahun 2023 di RS X Kabupaten Semarang sebanyak 1.653 pasien. Sampel penelitian ini adalah pasien yang menjalani rawat inap RS X Kabupaten Semarang pada tahun 2023 sejumlah 95 sampel yang dihitung dengan rumus *Slovin*. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Cluster Random Sampling*.

Hasil uji validitas yang dilakukan oleh peneliti sendiri di Kecamatan Banyubiru Kabupaten Semarang dengan mengambil sampel sebanyak 30 responden didapatkan hasil dengan nilai r tabel: 0,361. Untuk uji validitas Kinerja Perawat dan kepuasan pasien didapatkan nilai r hitung: 0,573 dari hasil tersebut dapat dilihat bahwa variabel kinerja perawat valid dimana nilai r hitung > r tabel. Uji reliabilitas pada variabel kinerja perawat dengan total pertanyaan sebanyak 15 di setiap pertanyaan didapatkan hasil nilai r hitung sebanyak 0,909 dimana nilai r hitung > dari nilai r tabel sehingga dapat disimpulkan bahwa kuesioner tersebut reliabel. Sedangkan pada variabel kepuasan pasien didapatkan hasil nilai r hitung sebanyak 0,909 dimana nilai r hitung > dari nilai r tabel sehingga dapat disimpulkan bahwa kuesioner tersebut reliabel. Berikut tabel uji reliabilitas yang telah dilakukan. Hasil dari Uji Normalitas yang dilakukan yaitu hasil nilai Sig. 0,001, dimana nilai Sig. <  $\alpha$  sehingga dapat disimpulkan bahwa sampel bukan berasal dari populasi yang berdistribusi normal.

Pada penelitian ini variabel kinerja perawat dinilai dengan menggunakan kuesioner yang terdiri dari 15 pertanyaan yang terdiri dari sangat baik dengan memberikan nilai 4, baik dengan memberikan nilai 3, kurang baik dengan memberikan nilai 2 dan tidak baik dengan memberikan nilai 1 sedangkan variabel kepuasan pasien dinilai dengan menggunakan 5 dimensi kepuasan pasien dengan setiap variabel memuat 5 pertanyaan secara tertutup. 5 dimensi yang digunakan yaitu *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (keyakinan), *emphaty* (perhatian), *tangible* (nyata). Setiap pertanyaan memiliki empat opsi jawaban yang terdiri dari sangat puas dengan memberikan nilai 4, puas dengan memberikan nilai 3, kurang puas dengan memberikan nilai 2 dan tidak puas dengan memberikan nilai 1. Analisis statistik yang digunakan adalah analisis data univariat dan bivariat dengan bantuan aplikasi SPSS.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Tabel 1. 1 Karakteristik Responden**

| Karakteristik        | Frekuensi | Presentase (%) |
|----------------------|-----------|----------------|
| <b>Usia</b>          |           |                |
| 20-35 Tahun          | 32        | 33.7           |
| 36-55 Tahun          | 34        | 35.8           |
| ≥ 55 Tahun           | 29        | 30.5           |
| <b>Jenis Kelamin</b> |           |                |
| Laki-laki            | 51        | 53.7           |
| Perempuan            | 44        | 46.3           |
| <b>Total</b>         | <b>95</b> | <b>100.0</b>   |

Berdasarkan tabel 1.1 diatas distribusi frekuensi karakteristik pasien berdasarkan usia yang dilakukan wawancara pada 95 pasien didapatkan hasil bahwa terdapat 32 pasien (33.7%) berusia 20-35 tahun, terdapat 34 pasien (35.8%) berusia 36-55 tahun dan terdapat 29 pasien (30.5%) berusia lebih dari 55 tahun. Dari 95 pasien yang diambil menjadi sampel dalam penelitian ini terdapat 51 pasien (53.7%) memiliki jenis kelamin laki-laki dan terdapat 44 pasien (46.3%) memiliki jenis kelamin perempuan.

**Tabel 1. 2 Distribusi Frekuensi Kinerja Perawat di RS X**

| Kinerja Perawat    | Frekuensi | Presentase (%) |
|--------------------|-----------|----------------|
| Kinerja Tidak Baik | 47        | 49.5           |

|              |           |              |
|--------------|-----------|--------------|
| Kinerja Baik | 48        | 50.5         |
| <b>Total</b> | <b>95</b> | <b>100.0</b> |

Berdasarkan tabel 1.3 diatas distribusi frekuensi kinerja perawat di RS X yang dilakukan pada 95 pasien didapatkan hasil bahwa terdapat 47 pasien (49.5%) yang memiliki skor total menjawab dengan kinerja perawat tidak baik dimana nilai total skor kurang dari nilai median yaitu 51, dan terdapat 48 pasien (50.5%) yang memberikan total skor nilai dengan kategori kinerja baik dimana nilai total skor lebih dari nilai median.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Didimus (2016) yang menunjukkan bahwa perawat memiliki kinerja yang dinilai sesuai dengan standar asuhan keperawatan yaitu berkaitan dengan pengkajian, diagnosa dan perencanaan yaitu sebanyak 94% memiliki kinerja yang baik. Sedangkan pada tindakan, evaluasi dan pendokumentasian asuhan keperawatan sebanyak 86% kinerja perawat sedang.

**Tabel 1. 3 Distribusi Pertanyaan Kepuasan Pasien Dari Dimensi Tangibles (Kenyataan) di RS X**

| No. | Pernyataan   | SP |      | P  |      | CP |      | TP |     |
|-----|--|----|------|----|------|----|------|----|-----|
|     |  | F  | %    | F  | %    | F  | %    | F  | %   |
| 1.  | Ruang rawat inap bersih dan nyaman sesuai dengan standar protokol pelayanan.                               | 32 | 33.7 | 58 | 61.1 | 5  | 5.3  | 0  | 0.0 |
| 2.  | Fasilitas, sarana serta perlengkapan yang tersedia berfungsi dengan baik dan sesuai standar SOP pelayanan. | 38 | 40.0 | 52 | 54.7 | 5  | 5.3  | 0  | 0.0 |
| 3.  | Tersedia ruang khusus untuk pemberian informasi/konseling.   | 43 | 45.3 | 41 | 43.2 | 11 | 11.6 | 0  | 0.0 |
| 4.  | Perawat bersikap ramah saat melakukan pelayanan keperawatan.   | 47 | 49.5 | 42 | 44.2 | 6  | 6.3  | 0  | 0.0 |
| 5.  | Penampilan Petugas Perawat Menggunakan Masker Atau Alat pelindung diri saat memberikan perawatan           | 57 | 60.0 | 35 | 36.8 | 3  | 3.2  | 0  | 0.0 |

Berdasarkan tabel 1.3 menunjukkan bahwa distribusi frekuensi kepuasan pasien dari dimensi tangibles (kenyataan) di RS X semua pasien yang menjadi sampel dalam penelitian ini tidak ada yang memberikan skor pada kategori tidak puas dengan nilai 0 pasien (0.00%), semua pasien memberikan skor pada kategori sangat puas, puas dan cukup puas. Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa pada poin pertanyaan nomor 5, pasien lebih banyak memberikan penilaian pada kategori sangat puas yaitu 57 pasien (60.0%). Dari hasil tersebut juga dapat disimpulkan bahwa lebih banyak pasien yang memberikan penilaian pada kategori sangat puas.

Kepuasan merupakan perasaan bahagia atau kecewa yang dirasakan oleh manusia dalam mencapai hasil yang diharapkan terhadap kinerja yang dilaksanakan, pelanggan tidak puas jika kinerja dibawah harapan sebaliknya, jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan merasa puas dan senang (Kotler, 2008) dalam (Nurwianti et al., 2020). Kepuasan pasien juga tergantung pada mutu atau kualitas pelayanan keperawatan, dimana pengukuran tingkat kepuasan pasien erat hubungannya dengan kualitas pelayanan keperawatan. Kinerja dan service quality berhasil apabila apa yang menjadi kebutuhan, keinginan, harapan pelanggan dapat terpenuhi (Nursalam, 2018).

**Tabel 1. 4 Distribusi Pertanyaan Kepuasan Pasien Dari Dimensi Reliability di RS X**

| No. | Pernyataan  | SP |      | P  |      | CP |     | TP |     |
|-----|---|----|------|----|------|----|-----|----|-----|
|     |   | F  | %    | F  | %    | F  | %   | F  | %   |
| 1.  | Alur pelayanan yang diberikan oleh petugas sudah sesuai dengan SOP. | 37 | 38.9 | 54 | 56.8 | 4  | 4.2 | 0  | 0.0 |

| No. | Pernyataan  | SP |      | P  |      | CP |     | TP |     |
|-----|---|----|------|----|------|----|-----|----|-----|
|     |   | F  | %    | F  | %    | F  | %   | F  | %   |
| 2.  | Jam buka kunjungan tepat sesuai jadwal (waktu buka kunjungan dan waktu tutup).                                  | 41 | 43.2 | 50 | 52.6 | 4  | 4.2 | 0  | 0.0 |
| 3.  | Petugas Perawat memberikan penyuluhan atau edukasi kepada setiap pasien saat pertama kali masuk ruang perawatan | 35 | 36.8 | 60 | 63.2 | 0  | 0.0 | 0  | 0.0 |
| 4.  | Prosedur penerimaan pasien oleh petugas perawat cepat tanggap dilakukan   | 42 | 44.2 | 53 | 55.8 | 0  | 0.0 | 0  | 0.0 |
| 5.  | Pelayanan yang diberikan perawat tidak menyulitkan pasien (tidak berbelit-belit)                                | 41 | 43.2 | 54 | 56.8 | 0  | 0.0 | 0  | 0.0 |

Berdasarkan tabel 1.4 menunjukkan bahwa distribusi pertanyaan kepuasan pasien dari dimensi reliability di RS X tidak ada yang memberikan skor pada kategori tidak puas dengan nilai 0 pasien (0.00%), semua pasien memberikan skor pada kategori sangat puas, puas dan cukup puas. Dapat dilihat dari presentase diatas bahwa dari 95 pasien lebih banyak memberikan skor pada kategori puas dibandingkan pada kategori sangat puas.

Kepuasan pelanggan dapat dicapai dengan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggannya, dimana pelayanan yang baik selalu dinilai oleh konsumen secara langsung dari karyawan sebagai orang yang melayani, karena itu diperlukan usaha yang meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan supaya dapat memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan pelanggan (Thamrin & Francis, 2019).

Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan serta keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa kehandalan (*reliability*) merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Pada dasarnya seorang petugas kesehatan dituntut dengan hasil kinerja yang harus sesuai dengan harapan pasien yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pasien tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi sehingga nantinya akan melahirkan rasa kepuasan dalam diri pasien itu sendiri. Semakin baik persepsi pasien terhadap kehandalan (*reliability*) maka kepuasan pasien akan semakin tinggi. Dan jika persepsi pasien terhadap kehandalan (*reliability*) buruk, maka kepuasan pasien akan semakin rendah (Andi Nadirah Machmud, 2020).

**Tabel 1. 5 Distribusi Pertanyaan Kepuasan Pasien Dari Dimensi Responsives di RS X**

| No. | Pernyataan  | SP |      | P  |      | CP |     | TP |     |
|-----|---|----|------|----|------|----|-----|----|-----|
|     |   | F  | %    | F  | %    | F  | %   | F  | %   |
| 1.  | Petugas tanggap dalam menjawab semua pertanyaan pasien.               | 42 | 44.2 | 53 | 55.8 | 0  | 0.0 | 0  | 0.0 |
| 2.  | Petugas tanggap terhadap keluhan pasien terkait pelayanan.            | 34 | 35.8 | 59 | 62.1 | 2  | 2.1 | 0  | 0.0 |
| 3.  | Kemampuan perawat untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien    | 29 | 30.5 | 62 | 65.3 | 4  | 4.2 | 0  | 0.0 |
| 4.  | Petugas perawat memberikan informasi yang jelas, dan mudah dimengerti | 36 | 37.9 | 59 | 62.1 | 0  | 0.0 | 0  | 0.0 |
| 5.  | Tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan                           | 40 | 42.1 | 55 | 57.9 | 0  | 0.0 | 0  | 0.0 |

Berdasarkan tabel 1.6 menunjukkan bahwa distribusi pertanyaan kepuasan pasien dari dimensi Responsives di RS X tidak ada yang memberikan skor pada kategori tidak puas dengan nilai 0 pasien (0.00%), semua pasien memberikan skor pada kategori sangat puas, puas dan cukup puas. Dari tabel

diatas dapat dilihat bahwa pada poin pertanyaan nomor 3 responden lebih banyak memberikan penilaian pada kategori puas yaitu 62 pasien (65.3%) sedangkan paling banyak ke dua yaitu pada poin pertanyaan nomor 2 yaitu 59 pasien (62.1%) dan urutan ke tiga yaitu pada poin pertanyaan nomor 4 yaitu terdapat 59 pasien (62.1%).

Daya tanggap (*responsiveness*), merupakan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pasien dan merespon permintaan mereka dengan tanggap, menginformasikan jasa secara tepat. Aspek Kemampuan Pelayanan yang akurat Adalah berkaitan dengan kehandalan kemampuan petugas kesehatan di rumah sakit untuk memberikan pelayanan segera, akurat sejak pertama kali pasien datang, tanpa membuat kesalahan apapun, serta memuaskan pasien sehingga pasien benar-benar yakin dengan kemampuan petugas kesehatan karena petugas kesehatan terkesan baik, terampil bertanggung jawab dan selalu menginformasikan tindakan perawatan yang akan dilakukan pada pasien, misalnya dengan menjelaskan fungsi tindakan kepada pasien (Andi Nadirah Machmud, 2020).

**Tabel 1. 6 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Dari Dimensi Assurance di RS X**

| No. | Pernyataan   | SP |      | P  |      | CP |     | TP |     |
|-----|--|----|------|----|------|----|-----|----|-----|
|     |  | F  | %    | F  | %    | F  | %   | F  | %   |
| 1.  | Petugas berusaha menjaga kenyamanan pada pasien.   | 45 | 47.4 | 50 | 52.6 | 0  | 0.0 | 0  | 0.0 |
| 2.  | Petugas memberikan pelayanan dengan baik dan sopan petugas memberikan pelayanan dengan baik dan sopan. | 50 | 52.6 | 45 | 47.4 | 0  | 0.0 | 0  | 0.0 |
| 3.  | Petugas memberikan pelayanan dengan bahasa yang mudah dimengerti.                                      | 44 | 46.3 | 51 | 53.7 | 0  | 0.0 | 0  | 0.0 |
| 4.  | Petugas mendengarkan dan memahami keluhan pasien.  | 41 | 43.2 | 54 | 56.8 | 0  | 0.0 | 0  | 0.0 |
| 5.  | Petugas mengucapkan terimakasih dan semoga lekas sembuh pada akhir pelayanan.                          | 34 | 35.8 | 56 | 58.9 | 5  | 5.3 | 0  | 0.0 |

Berdasarkan tabel 4.8 menunjukkan bahwa distribusi pertanyaan kepuasan pasien dari dimensi Assurance di RS X tidak ada yang memberikan skor pada kategori tidak puas dengan nilai 0 pasien (0.00%), semua pasien memberikan skor pada kategori sangat puas, puas dan cukup puas. Dapat dilihat dari presentase diatas bahwa dari 95 pasien lebih banyak memberikan skor pada kategori puas dibandingkan pada kategori sangat puas sedangkan untuk kategori cukup puas terdapat 1 pertanyaan yang diberikan skor oleh responden yaitu pada pertanyaan 5.

Jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopan-santunan, dan kemampuan dokter dan perawat untuk menumbuhkan rasa percaya pasien (Thamrin & Francis, 2019). Penelitian yang dilakukan (Khamida & Mastiah, 2015) dimana kepuasan pasien pada karakteristik assurance didapatkan sebagian besar (53,8%) pasien menyatakan tidak puas terhadap kinerja perawat. Hal ini disebabkan karena kurangnya kemampuan perawat dalam memberikan asuhan keperawatan, yang dibuktikan dengan, perawat tidak memberi perhatian terhadap keluhan yang dirasakan, perawat tidak dapat menjawab pertanyaan tentang tindakan perawatan yang diberikan, perawat tidak jujur dalam memberikan informasi tentang keadaan pasien, perawat tidak selalu memberi salam dan senyum ketika bertemu, perawat tidak teliti dan terampil dalam melaksanakan tindakan keperawatan. Terbangunnya kepercayaan oleh pasien kepada perawat juga dibahas pada aspek jaminan (*assurance*), yang merupakan salah satu faktor untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Meningkatnya mutu pelayanan kesehatan berdasarkan aspek jaminan juga tak lepas dari pembahasan mengenai kepuasan pasien. Disebutkan bahwa perawat yang memberikan penjelasan tindakan yang akan dilakukan kepada pasien dapat meningkatkan kepercayaan pasien, sehingga pasien dapat merasa puas

jika mereka merasa dijamin kesehatannya saat menjadi pasien di rumah sakit oleh para perawat (Alim et al., 2019).

**Tabel 1. 7 Distribusi Pertanyaan Kepuasan Pasien Dari Dimensi Emphaty di RS X**

| No. | Pernyataan  | SP |      | P  |      | CP |      | TP |     |
|-----|---|----|------|----|------|----|------|----|-----|
|     |   | F  | %    | F  | %    | F  | %    | F  | %   |
| 1.  | Perawat memberikan perhatian secara khusus kepada pasien  | 17 | 17.9 | 54 | 56.8 | 24 | 25.3 | 0  | 0.0 |
| 2.  | Perawat memberikan perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarganya                                | 34 | 35.8 | 44 | 46.3 | 17 | 17.9 | 0  | 0.0 |
| 3.  | Perawat memberikan pelayanan pada semua pasien tanpa memandang status sosial dan lain-lain          | 35 | 36.8 | 42 | 44.2 | 17 | 17.9 | 1  | 1.1 |
| 4.  | Tenaga Perawat memberikan kesempatan bertanya kepada pasien terkait dengan kondisi kesehatan pasien | 39 | 41.1 | 40 | 42.1 | 15 | 15.8 | 1  | 1.1 |
| 5.  | Petugas Mendengarkan Dan Memahami Keluhan Pasien  | 47 | 49.5 | 36 | 37.9 | 12 | 12.6 | 0  | 0.0 |

Berdasarkan tabel 4.9 menunjukkan bahwa distribusi pertanyaan kepuasan pasien dari dimensi *Emphaty* di RS X terdapat pasien yang memebrikan skor pada kategori tidak puas pada pertanyaan no 3 dan 4 sebanyak 1 pasien (1.1%) Dapat dilihat dari presentase diatas bahwa dari 95 pasien lebih banyak memberikan skor pada kategori puas dibandingkan pada kategori sangat puas.

Dari hasil kepuasan yang diukur tersebut bahwa masih terdapat pasien yang memberikan penilaian tidak puas pada dimensi *emphaty* dimana hal ini akan berdampak pada kepuasan yang dirasakan oleh pasien, kepuasan akan turun terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan. Hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Cahyadi (2015) bahwa karakteristik pasien dengan kepuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan keperawatan memperoleh hasil rentang usia dewasa merupakan pasien yang paling merasakan kepuasan atas pelayanan keperawatan sebanyak 115 responden yang diperjelas pada usia tersebut dimana manusia dalam kondisi fisik yang sudah tidak seperti usia muda, sehingga di usia tersebut membutuhkan pelayanan keperawatan.

**Tabel 1. 8 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di RS X**

| Kepuasan     | Frekuensi | Presentase (%) |
|--------------|-----------|----------------|
| Puas         | 52        | 54.7           |
| Tidak Puas   | 43        | 45.3           |
| <b>Total</b> | <b>95</b> | <b>100.0</b>   |

Berdasarkan tabel 4.10 diatas distribusi frekuensi kepuasan pasien di RS X yang dilakukan pada 95 pasien didapatkan hasil bahwa terdapat 43 pasien (45.3%) yang memiliki skor total menjawab dengan kategori tidak puas dimana nilai total skor kurang dari nilai median yaitu 85, dan terdapat 52 pasien (54.7%) yang memberikan total skor nilai dengan kategori puas dimana nilai total skor lebih dari nilai median.

Hasil penelitian tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Utama (2017) menyatakan bahwa pasien yang merasa puas ataupun tidak puas semua tergantung pada penilaian diri sendiri, sesuai atau tidaknya pelayanan yang diberikan perawat kepada pasien sesuai dengan harapan pasien. Kepuasan merupakan perasaan bahagia atau kecewa yang dirasakan oleh manusia dalam mencapai hasil yang diharapkan terhadap kinerja yang dilaksanakan, pelanggan tidak puas jika kinerja dibawah harapan sebaliknya, jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan merasa puas dan senang (Kotler, 2008) dalam (Nurwianti et al., 2020).

Kepuasan pasien juga tergantung pada mutu atau kualitas pelayanan keperawatan, dimana pengukuran tingkat kepuasan pasien erat hubungannya dengan kualitas pelayanan keperawatan. Kinerja dan service quality berhasil apabila apa yang menjadi kebutuhan, keinginan, harapan pelanggan dapat terpenuhi (Nursalam, 2018). Kepuasan pelanggan dapat dicapai dengan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggannya, dimana pelayanan yang baik selalu dinilai oleh konsumen secara langsung dari karyawan sebagai orang yang melayani, karena itu diperlukan usaha yang meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan supaya dapat memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan pelanggan (Thamrin & Francis, 2019).

**Tabel 1. 9 Hubungan Kinerja Perawat dengan Kepuasan Pasien pada Dimensi Tangibles (Kenyataan) di RS X Kabupaten Semarang**

| Kinerja Perawat    | Kepuasan Pasien |             |           |             | Total     |              | p value |
|--------------------|-----------------|-------------|-----------|-------------|-----------|--------------|---------|
|                    | Tidak Puas      |             | Puas      |             | N         | %            |         |
|                    | N               | %           | N         | %           |           |              |         |
| Kinerja Tidak Baik | 34              | 72.3        | 13        | 27.7        | 47        | 100.0        | 0,001   |
| Kinerja Baik       | 9               | 18.7        | 39        | 81.3        | 48        | 100,0        |         |
| <b>Jumlah</b>      | <b>43</b>       | <b>45.2</b> | <b>52</b> | <b>54.8</b> | <b>95</b> | <b>100,0</b> |         |

Berdasarkan tabel 4.11 menunjukkan bahwa dari 95 pasien yang menjadi responden terdapat 34 pasien (72.3%) memberikan penilaian kinerja tidak baik dengan kategori kepuasan pasien tidak puas dan terdapat 13 pasien (27.7%) memberikan penilaian dimana kinerja tidak baik dengan kategori kepuasan pasien puas. Sedangkan untuk kategori kinerja perawat pada kinerja baik terdapat 9 pasien (18.7%) yang memiliki kategori tidak puas serta terdapat 39 pasien (81.3%) dengan keategori puas.

Dari hasil uji *Chi-Square* yang dilakukan didapatkan hasil nilai signifikan (p-value) sebesar 0,001. sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis penelitian diterima dan terdapat hubungan yang signifikan antara kinerja perawat dan tingkat kepuasan pasien karena nilai p-value 0,002 (<0,05).

Dari hasil penelitian yang dilakukan didapatkan hasil yang menunjukkan bahwa dari 95 pasien yang menjadi responden terdapat 34 pasien (72.3%) memberikan penilaian kinerja tidak baik dengan kategori kepuasan pasien tidak puas dan terdapat 13 pasien (27.7%) memberikan penilaian dimana kinerja tidak baik dengan ketagori kepuasan pasien puas. Sedangkan untuk kategori kinerja perawat pada kinerja baik terdapat 9 pasien (18.7%) yang memiliki kategori tidak puas serta terdapat 39 pasien (81.3%) dengan keategori puas. Dimana hasil uji *Chi-Square* yang dilakukan didapatkan hasil nilai signifikan (p-value) sebesar 0,001, sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis penelitian diterima dan terdapat hubungan yang signifikan antara kinerja perawat dan tingkat kepuasan pasien karena nilai p-value 0,001 (<0,05).

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Hafid, 2014) dimana dari 100 responden terdapat sebanyak 74,6 yang menyatakan puas pada kinerja perawat yang sangat baik yang membuktikan bahwa terdapat hubungan positif antara kinerja perawat dengan kepuasan pasien, apabila kinerja perawat baik maka akan membuat pasien merasa nyaman dan aman sehingga akan meningkatkan kepuasan pasien.

Terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja perawat yaitu faktor internal yang berasal dari dalam diri perawat dan faktor eksternal yang berasal dari luar diri perawat atau dari lingkungan. Faktor-faktor tersebut diantaranya yaitu faktor usia, jenis kelamin. Faktor usia berkaitan dengan kedewasaan atau maturitas perawat, semakin tinggi umur semakin mampu menunjukkan kematangan jiwa dan semakin dapat berfikir rasional, semakin bijaksana dan mampu mengendalikan emosi (Kewuan, 2016). Kinerja perawat merupakan ukuran keberhasilan dalam mencapai tujuan pelayanan keperawatan. Kinerja perawat dalam pemberian asuhan keperawatan adalah aplikasi kemampuan atau pembelajaran yang telah diterima selama menyelesaikan program pendidikan keperawatan untuk memberikan pelayanan kesehatan secara langsung kepada pasien (Hasmoko, 2018).

Hal ini juga sependapat dengan Pratiwi (2023) bahwa tingkat kualitas pelayanan kesehatan terhadap survei kepuasan masyarakat yang diberikan berada pada kategori “Baik” dengan jumlah nilai konversi sembilan indikator survei kepuasan masyarakat adalah 65,75. Perlu diadakan survei indeks survei kepuasan masyarakat secara berkala. Teori kepuasan Tjiptono (2007) menjelaskan bahwa kinerja perawat yang baik dalam memberikan pelayanan kesehatan akan mendorong dan memotivasi pasien untuk menjalin hubungan yang kuat dan nyaman dengan perawat.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di RS X Kabupaten Semarang, maka ditarik kesimpulan bahwa terdapat hubungan antara kinerja perawat dengan kepuasan pasien terkait bukti fisik (tangible), kehandalan (reliability), daya tangkap (responsiveness), jaminan (assurance), sikap petugas (empathy).vRumah Sakit diharapkan lebih meningkatkan kualitas pelayanan kinerja pada perawat untuk memberikan persepsi yang baik sehingga dapat meningkatkan loyalitas pasien di RS X Kabupaten Semarang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aditama. (2016). *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. Universitas Indonesia.
- Alim, A. , ., Tangdilambi, N., & Badwi, A. (2019). Kualitas Pelayanan Kesehatan (Studi Analitik Terhadap Pasien Rawat Jalan di RSUD Makassar). *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr. Soetomo*, 5.
- Andi Nadirah Machmud. (2020). *PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP*. 10.
- Cahyadi. (2015). *ubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II. Universitas Ahmad Dahlan*.
- Didimus, S. I. (2016). *Faktor yang berhubungan dengan kinerjaperawatdi ruang rawat inap Rumah Sakit Ibnu Sina YBW-UMI Makassa*.
- Hafid, M. A. (2014). *Hubungan Kinerja Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Yankestis Dalam Pelayanan Keperawatan Di RSUD Syech Yusuf Kab.Gowa*.
- Hasmoko, E. V. (2018). Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Berdasarkan Penerapan System Pengembangan Manajemen Kinerja Klinis (SPMKK) di Ruang Rawat Inap RS Panti Wilasa Citarum Semarang. *Program Pasca Sarjana UNDIP*.
- Joko Purwanto, M., Utami, W., Keperawatan STIKES Muhammadiyah Gombong, J., Keperawatan Purwokerto, P., & Kemenkes Semarang, P. (2014). Hubungan Antara Kinerja Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Cilacap. In *Jurnal Ilmiah Kesehatan Keperawatan* (Vol. 10, Issue 3).
- Kewuan, N. (2016). *Manajemen Kinerja Keperawatan* (pamilih Eko Karyuni, Ed.).
- Khamida, & Mastiah. (2015). KINERJA PERAWAT DALAM MEMBERIKAN ASUHAN KEPERAWATAN BERPENGARUH TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 8, 154–161.
- Nursalam. (2018). *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*.

- Nurwianti, I. , Mita, & Putri, T. H. (2020). Perilaku Caring Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit. *Https://Jurnal.Untan.Ac.Id/Index.Php/JmkeperawatanFK/Article/View/46161*.
- Pratiwi, P. M. D. A. W. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Di Poli KIA Puskesmas X Demak. *FASKES: Jurnal Farmasi, Kesehatan Dan Sains*, 1(3), 94–107. <https://doi.org/https://doi.org/10.32665/faskes.v1i3.2283>
- Undang-Undang No. 44 Tahun 2009.
- Thamrin, A. , & Francis, T. (2019). *Manajemen Pemasaran (I)*. Rajawali Pers.
- Utama, S. (2017). *Kepuasan Pasien*.
- Venakontesa, T., Rasmun, R., & Kadir, A. (2023). Hubungan Kinerja Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSD Dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor Kabupaten Bulungan. *SAINTEKES: Jurnal Sains, Teknologi Dan Kesehatan*, 2(2). <https://doi.org/10.55681/saintekes.v2i2.65>