

**HUBUNGAN KINERJA PERAWAT DALAM MEMBERIKAN  
ASUHAN KEPERAWATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP  
KELAS KELAS III DI RSUD KABUPATEN PEKALONGAN**

Diajukan sebagai Syarat untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Keperawatan



**LIA RIZQI KHOIRULIZA**  
**NIM : 09.0416.S**

**RINA AGUSTIN**  
**NIM : 09.0452.S**

**PROGRAM STUDI SI KEPERAWATAN**  
**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN**  
**MUHAMMADIYAH PEKAJANGAN**  
**PEKALONGAN**  
**2013**

**Program Studi SI Keperawatan**

**STIKes Muhammadiyah Pekajangan**

**Agustus, 2013**

## **ABSTRAK**

Lia Rizqi Khoiruliza, Rina Agustin, Mokhamad Arifin, Benny Arief Sulistyanto, Dafid Arifiyanto

### **Hubungan Kinerja Perawat dalam memberikan Asuhan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap kelas III di RSUD Kabupaten Pekalongan**

xiv+67 halaman+1 gambar+9 tabel+9 lampiran

Kinerja perawat mempunyai kedudukan penting dalam menghasilkan kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit sehingga kinerja perawat sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara kinerja perawat dalam memberikan asuhan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap kelas III di RSUD Kabupaten Pekalongan. Desain penelitian yang digunakan bersifat *deskriptif korelatif*. Populasi dalam penelitian ini adalah perawat pelaksana dan pasien di ruang rawat inap kelas III RSUD Kabupaten Pekalongan. Pengambilan sampel pada perawat dengan *total sampling* sedangkan pada pasien dengan *accidental sampling*. Jumlah sampel perawat 71 responden dan pasien 50 responden. Analisa univariat didapatkan hasil kinerja perawat sangat baik 32 (45,1 %), kinerja perawat baik 39 (54,9 %), kepuasan pasien sangat puas 21 (42,0 %), kepuasan pasien puas 29 (58,0 %). Analisa bivariat dalam penelitian ini menggunakan *chi square* dengan  $p$  value  $1,000 > \alpha (0,05)$  yang berarti tidak ada hubungan yang signifikan antara kinerja perawat dalam memberikan asuhan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap kelas III di RSUD Kabupaten Pekalongan. Berdasarkan penelitian ini diharapkan perawat mampu memberikan asuhan keperawatan sesuai dengan standar asuhan keperawatan yang berlaku. Meskipun kinerja perawat tidak berhubungan dengan kepuasan pasien.

**Kata kunci : Kinerja Perawat, Kepuasan Pasien**

**Daftar Pustaka : buku 18 (2003-2012) + 2 skripsi +10 website**

**Bachelor Science of Nursing Program**  
**Institute of Health Science of Muhammadiyah Pekajangan**  
**August, 2013**

**ABSTRACT**

Lia Rizqi Khoiruliza, Rina Agustin, Mokhamad Arifin, Benny Arief Sulistyanto, David Arifiyanto

The Relationship between The Nurse's Working Performance in Providing Nursing Upbringing and The Satisfaction of In-Patients of Third Class at General Hospital of Pekalongan Regency

xiv + 69 pages + 1 picture + 9 tables + 9 attachments

Nurse's working performance has a vital role in yielding the quality health service in a hospital, as a matter of fact that nurse's working performance influences a lot to the patients' satisfaction. The goal of this research is to find out the relationship between the nurse's working performance in providing nursing upbringing and the satisfaction of the in-patients of the third class at General Hospital of Pekalongan Regency. The research design used is correlative description. The population of the research is the nurses on duty and the patients at the third class ward of General Hospital of Pekalongan Regency. The sample collecting among the nurses applies the total sampling, while the sample collecting among the patients applies the accidental sampling. The number of nurse sample is as many as 71 respondents and the patients are as many as 50 respondents. Uni-varient analysis yields excellent nurse's working performance with 32 (45.1%), good nurse's working performance with 39 (54.9%), the patients' satisfaction which is very satisfactory with 21 (42.0%), the patients' satisfaction which is satisfactory with 29 (58.0%). The bi-varient analysis in this research uses chi-square with  $\rho$  value  $1.000 > \alpha (0.05)$  which means that there is no significant relationship between the nurse's working performance in providing nursing upbringing and the in-patients' satisfaction of the third class at General Hospital of Pekalongan Regency. Based on the corresponding research, nurses are expected to be able to provide nursing upbringing according to the prevailing nursing upbringing, although the nurse's working performance doesn't relate to the patient's satisfaction.

Key words : Nurse's working performance, patient's satisfaction

Reference : 18 books (2003 – 2012) + 2 papers + 10 websites

## **PENDAHULUAN**

Kinerja (prestasi kerja) merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya atau pasien (Mangkunegara 2008, h.57). Michael Amstrong mengatakan bahwa manajemen kinerja adalah cara untuk memberikan pendekatan yang lebih terintegrasi dan berkelanjutan daripada yang diberikan oleh pendekatan terdahulu yang terisolasi dan terkadang menggunakan skema penilaian kinerja yang tidak memadai. Manajemen kinerja akan lebih efektif bila dilakukan integrasi horisontal yang berarti menggabungkan strategi manajemen kinerja dengan strategi SDM yang lain, terutama mengenai menilai, membayar atau mengupah, melibatkan serta mengembangkan karyawan yang ada di perusahaan tersebut (Cahayani 2005, h.99).

Penilaian kinerja merupakan alat yang paling dapat dipercaya oleh manajer perawat dalam mengontrol sumber daya manusia dan produktivitas (Swanburg 1987 dalam Nursalam 2012, h.287). Proses penilaian kinerja dapat digunakan secara efektif dalam mengarahkan perilaku pegawai dalam rangka menghasilkan jasa keperawatan dalam kualitas dan volume yang tinggi. Manajer perawat dapat menggunakan proses operasional kinerja untuk mengatur arah kerja dalam memilih, melatih, membimbing perencanaan karier, serta memberi penghargaan kepada perawat yang berkompeten. Perawat sebaiknya diberi salinan deskripsi kerja, standar pelaksanaan kerja, dan bentuk evaluasi kerja untuk peninjauan ulang sebelum pertemuan evaluasi. Dengan demikian perawat maupun supervisor dapat mendiskusikan evaluasi dari kinerja yang sama, karena

kinerja perawat yang kompeten dapat memenuhi tingkat kepuasan pasien (Nursalam 2012, h.287).

Kepuasan pasien merupakan nilai subjektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian kepuasan pasien dilihat dari bagian mutu pelayanan karena upaya mutu pelayanan haruslah dapat memberikan kepuasan, tidak semata mata kesembuhan belaka. Pasien yang puas akan memberi tahu kepada teman, keluarga, tetangga, dan akan datang lagi untuk kontrol atau membutuhkan pelayanan yang lain (Sabarguna 2008, h.12). Dengan mengetahui tingkat kepuasan pasien, manajemen rumah sakit dapat melakukan peningkatan mutu pelayanan. Persentase pasien yang menyatakan puas terhadap pelayanan berdasarkan hasil survei dengan instrumen yang baku (Depkes RI 2005, h.31).

Pelayanan kesehatan di Kabupaten Pekalongan dinilai masih diskriminatif. Berdasarkan riset yang dilakukan Organisasi Rakyat Independen (ORI) Pekalongan, 87% responden menyatakan tidak puas atas layanan kesehatan di RSUD Kabupaten Pekalongan, sedangkan 13% tidak tahu. Hasil riset itu juga menyebutkan, 88% responden mengaku mendapat perlakuan yang kurang memuaskan dan cenderung diskriminatif di RSUD. Namun, 12% lainnya memaklumi karena biayanya murah (ORI Pekalongan, 2008).

Berdasarkan data yang diperoleh dari Bagian Pelayanan Medik RSUD Kabupaten Pekalongan bahwa jumlah tempat tidur pasien Rawat Inap di RSUD Kabupaten Pekalongan kelas III di RSUD Kraton sebanyak 67 tempat tidur pasien dan di RSUD Kajen 52 tempat tidur. Berdasarkan data kepegawaian RSUD Kabupaten Pekalongan

diperoleh data jumlah perawat yang bekerja di ruang rawat inap dewasa sebanyak 55 orang.

Menurut data diatas, dapat kita lihat bahwa adanya ketidaksinambungan antara beban kerja perawat dengan jumlah pasien rawat inap. Hal ini akan mempengaruhi beban kerja perawat dalam memberikan asuhan keperawatan yang berkualitas kepada pasien karena kondisi dan tingkat ketergantungan pasien. Peraturan Menkes RI No. 262/Menkes/Per/VII/1979, tentang perbandingan tempat tidur dengan jumlah perawat RS tipe A-B, perbandingan minimal tiga sampai empat perawat : dua tempat tidur atau pasien. Salah satu faktor terpenting untuk bertahannya pasien agar tetap menggunakan jasa Rumah Sakit adalah tergantung kepuasan pasien dalam mendapatkan jasa layanan dari kinerja perawat, utamanya yang menggunakan jasa layanan di ruang rawat inap.

Berdasarkan studi pendahuluan, perawat RSUD Kabupaten Pekalongan dalam memberikan asuhan keperawatan terhadap pasien kelas tiga lebih memberikan tanggung jawabnya kepada mahasiswa praktik. Sehingga tingkat kepuasan pasien kelas tiga tidak memuaskan. Peneliti mewawancara lima pasien dari 40 pasien di ruang rawat inap kenanga RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan pada tanggal enam februari 2013. Jawaban dari kelima pasien dapat disimpulkan bahwa mereka mengatakan pelayanan di ruang kenanga RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan cukup memuaskan.

Salah satu faktor terpenting untuk bertahannya pasien agar tetap menggunakan jasa Rumah Sakit atau menganjurkan orang lain menggunakan jasa rumah sakit tersebut adalah tergantung kepuasan pasien dalam mendapatkan jasa layanan dari kinerja perawat utamanya yang menggunakan jasa layanan di ruang rawat inap. Apabila kinerja perawat

tidak mencakup dan tidak memelihara hubungan interpersonal yang baik dengan pasien, maka pasienpun tidak akan puas dengan pelayanan yang diberikan.

Menurut uraian latar belakang diatas, maka sangatlah penting untuk dilakukan penelitian guna mengukur secara analitik kinerja perawat berdasarkan persepsi pasien. Melihat fenomena yang ada peneliti akan melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Kinerja Perawat Dalam Memberikan Asuhan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III di RSUD Kabupaten Pekalongan”.

## **TUJUAN PENELITIAN**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui adanya hubungan kinerja perawat dalam memberikan asuhan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap kelas III di RSUD Kabupaten Pekalongan.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan desain studi korelasi dengan pendekatan *cross sectional*, yaitu desain penelitian analitik yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antar variabel dimana variabel independen dan variabel dependen diidentifikasi pada satu satuan waktu (Kusamadharma 2011, h. 79). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh perawat dan pasien rawat inap kelas III di Rumah Sakit Umum Daerah Kabu Dalam penelitian ini sampel untuk pasien menggunakan teknik *non probability sampling*, dengan penarikan sampling secara *accidental sampling*. Pengambilan sampel secara *accidental sampling* ini dilakukan dengan mengambil kasus atau responden yang kebetulan ada atau tersedia di suatu tempat sesuai dengan konteks penelitian (Notoatmodjo 2012, h.125). Sedangkan pengambilan sampel untuk perawat menggunakan *total sampling* (sampel jenuh) yaitu

seluruh anggota populasi diambil sebagai sampel penelitian (Hidayat 2007, h.34). paten Pekalongan. Instrumen penelitian merupakan alat-alat yang digunakan untuk pengumpulan data. Instrumen penelitian ini dapat berupa kuesioner (daftar pertanyaan), formulir observasi, formulir-formulir lain yang berkaitan dengan pencatatan data dan sebagainya.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti kinerja perawat tidak memberikan kontribusi yang bermakna pada kepuasan pasien karena perawat di RSUD Kabupaten Pekalongan didominasi oleh lulusan D III keperawatan yaitu 54 orang (76,05%), sedangkan S1 Keperawatan hanya 17 orang (23,95%). Hambatan lain yang menyebabkan kinerja perawat tidak memberikan kontribusi yang bermakna adalah kurangnya dukungan manajemen, kurang supervisi, kurang motivasi, dan kurangnya fasilitas di RSUD Kabupaten Pekalongan. Sebaiknya penilaian kinerja dalam memberikan asuhan keperawatan dilakukan secara terus menerus untuk menilai kualitas dan berusaha memperbaiki prestasi kerja. Seorang pemimpin rumah sakit perlu membuat standar kinerja dari analisa kinerja, deskripsi kinerja dan evaluasi kinerja serta dokumen-dokumen lainnya yang menjelaskan aspek-aspek kuantitatif dan kualitatif dari kinerja. Kinerja perawat dievaluasi berdasarkan standar asuhan keperawatan yang berlaku, dengan sasaran untuk merangsang motivasi perawat guna melaksanakan tugas-tugas dan mewujudkan tujuan dari organisasi.

## **SIMPULAN**

Hasil penelitian hubungan kinerja perawat dalam memberikan asuhan keperawatan dengan kepuasan pasien ruang rawat inap kelas III di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pekalongan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Gambaran kinerja perawat di RSUD Kabupaten Pekalongan, bahwa perawat pelaksana yang bekerja di ruang rawat inap kelas III RSUD Kabupaten Pekalongan (54,9%) responden memiliki kinerja yang sangat baik, dan (45,1%) responden memiliki kinerja baik.
2. Gambaran kepuasan pasien di RSUD Kabupaten Pekalongan, bahwa pasien ruang rawat inap kelas III di RSUD Kabupaten Pekalongan (42%) merasa sangat puas dengan pelayanan di RSUD Kabupaten Pekalongan, sedangkan (58%) merasa puas dengan pelayanan di RSUD Kabupaten Pekalongan.
3. Tidak ada hubungan yang signifikan antara kinerja perawat dalam memberikan asuhan keperawatan dengan kepuasan pasien ruang rawat inap kelas III di RSUD Kabupaten Pekalongan, didapatkan  $p\ value=1,000$  ( $p\ value>0,05$ ).

## **SARAN**

1. Untuk manajemen RS :
  - a. Memperhatikan keluhan dari pasien dalam memberikan pelayanan.
  - b. Membuat program dalam memberikan pelayanan keperawatan sesuai dengan standar asuhan keperawatan yang berlaku kepada pasien.
  - c. Selalu memberikan penilaian terhadap perawat yang tidak melaksanakan kinerja perawat sesuai standar asuhan keperawatan yang berlaku.

- d. Menciptakan kondisi kerja yang nyaman agar perawat bisa menjalin hubungan yang baik dengan pasien.
2. Untuk kepentingan keilmuan

Hasil penelitian ini hanya memberikan cakupan kepada perawat dan pasien di ruang rawat inap kelas III, namun untuk kepentingan keilmuan, hasil penelitian ini bisa dipakai untuk tambahan informasi terkait dengan penelitian kinerja perawat dan kepuasan pasien.
3. Untuk kepentingan metodologi

Hasil penelitian ini merupakan data dasar untuk penelitian selanjutnya. Peneliti berharap adanya penelitian lanjut terkait dengan masalah kinerja perawat dan kepuasan pasien, yang tidak hanya dengan penelitian kuantitatif namun juga penelitian kualitatif.

## DAFTAR PUSTAKA

Cahayani, A 2005, *Strategi dan Kebijakan Manajemen Sumber Daya Manusia*, Gramedia, Jakarta.

Christensen, PJ 2009, *Proses Keperawatan*, EGC, Jakarta.

Damiyanti, 2008, *Komunikasi Terapeutik dalam Praktik Keperawatan*. <http://newspaper.pikiranrakyat.com/prprin>. Diambil pada tanggal 1 Juli 2013.

Depkes RI 2007, <http://armanpakombong.blogspot.com/2013/06/pengertian-keperawatan.html>. Diambil pada tanggal 9 Maret 2013.

Dharma, KK. 2011, *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Trans Info Media, Jakarta.

Dwidiyanti, M, 2008, *Keperawatan Dasar*, Hasani, Semarang.

Hidayat, A.A 2007, *Metode Penelitian Keperawatan dan Teknik Analisa Data*, Salemba Medika, Jakarta.

<http://PPNI-Jateng.org/standar-profesi-keperawatan>. Diambil pada tanggal 20 Maret 2013.

<http://www.indonesian-publichealt.cpm/2012/12/asuhan-keperawatan.html>. Diambil pada tanggal 20 Maret 2013.

Imron, Mochamad 2010, *Manajemen Logistik Rumah Sakit*, Sagung Seto, Jakarta.

Jukarnain.blogspot.com/2011/01 diambil pada tanggal 8 Februari 2013.

Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat, 2009, UI. Jakarta. Diambil pada tanggal 22 Maret 2013.

Maghfiroh, Asma, 2010, Hubungan Kinerja Perawat dengan Motivasi Kerja Perawat Pelaksana di RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan.

Mangkunegara, A.A.P 2008, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Remaja Rosdakarya, Bandung.

MENKES RI No. 1239/Menkes/SK/XI/2001. Diambil pada tanggal 9 Maret 2013

Notoadmodjo, S, 2005, *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Rineka Cipta, Jakarta.

\_\_\_\_\_, 2010, *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Rineka Cipta, Jakarta.

\_\_\_\_\_, 2012, *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Rineka Cipta, Jakarta.

Nursalam dan Efendi, 2012, *Pendidikan dalam Keperawatan*, Salemba Medika, Jakarta.

\_\_\_\_\_, 2008, *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*, Salemba Medika, Jakarta.

\_\_\_\_\_, 2008, *Proses dan Dokumentasi Keperawatan Konsep dan Praktik*, Salemba Medika, Jakarta.

\_\_\_\_\_, 2012, *Manajemen Keperawatan*, Salemba Medika, Jakarta.

Oktaviani, Susi, 2010, Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSI Pekajangan Kabupaten Pekalongan

ORI Pekalongan. 2008. Riset Masalah Pelayanan Kesehatan di RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan. diambil 8 Februari 2013.

Pohan, Imbal S, 2003, *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*, Kesaint Blanc, Bekasi.

Purnawanto, B, 2010, *Manajemen SDM Berbasis Proses*, Grasindo, Jakarta.

Sabarguna, B.S 2008, *Quality Assurance Rumah Sakit*, Sagung Seto, Jakarta.

Siswanto, 2005, *Pengantar Manajemen*, Bumi Aksara, Bandung.

WHO 2012, <http://m-arachman.blogspot.com/2012/12/konsep-dasar-keperawatan>. Diambil pada tanggal 9 maret 2013