

HUBUNGAN KINERJA PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP YEHESKIEL DAN HANA RUMAH SAKIT UMUM GMIM PANCARAN KASIH MANADO

Adi Mamahit¹, Samuel Kumajas², Prycilia Natalia Zimry Regar³
^{1,2,3} Fakultas Keperawatan Universitas Pembangunan Indonesia Manado

E-mail coressponding author:
adi.mamahit@unpi.ac.id

ABSTRAK

Penilaian kinerja merupakan alat yang paling dapat dipercaya oleh manajer perawat dalam mengontrol sumber daya manusia dan produktivitas. Proses penilaian kinerja dapat digunakan secara efektif dalam mengarahkan perilaku pegawai dalam rangka menghasilkan jasa keperawatan dalam kualitas dan volume yang tinggi. Kepuasan pasien merupakan nilai subyektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Tujuan Penelitian Diketahui hubungan kinerja perawat dengan kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Yeheskiel dan Hana Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado Jenis penelitian yaitu deskriptif analitik, waktu pada bulan Juni 2018 dan tempat penelitian di Rumah sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado. Uji statistik yang digunakan adalah Chi Square dengan derajat kepercayaan 95% bila $\alpha < 0,05$. Hasil penelitian terdapat hubungan kinerja perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado. Penelitian ini dijadikan bahan masukan bagi kepala-kepala ruangan di Ruang Rawat Inap Yeheskiel dan Hana Rumah Sakit Umum Pancaran Kasih GMIM Manado dalam memberikan penghargaan bagi perawat yang berprestasi. Memberikan penghargaan baik dalam bentuk pujian maupun pendelegasian tugas dan tanggung jawab lebih sebagai bentuk penghargaan atas prestasi kerja.

Kata Kunci : Kinerja Perawat, Kepuasan Pasien

ABSTRACT

Performance appraisal is the most trustworthy tool by nurse managers in controlling human resources and productivity. The performance assessment process can be effectively used to direct personnel behaviour in order to produce nursing services in high quality and volume. Patient satisfaction is a subjective value to the quality of service provided. Research objectives unknown Nurse performance relationship with patient satisfaction in Yeheskiel inpatient room and Hana GMIM General Hospital Pancaran Kasih Manado type of research is descriptive analytic, time in June 2018 and the research site in GMIM General Hospital Pancaran Kasih Manado. The statistical test used was Chi Square with a 95% confidence degree when α was < 0.05 . The results of the study were the performance of nurse with patient satisfaction level at GMIM Pancaran Kasih Manado General Hospital. This research was made for input materials for the heads of the room in the hospitalisation of Yeheskiel and Hana General Hospital Pancaran Kasih GMIM Manado in giving appreciation for the outstanding nurse. Award both in the form of praise and the delegation of duties and responsibilities more as a form of appreciation for the achievement of work.

Keywords: nurse performance, patient satisfaction

PENDAHULUAN

Rumah Sakit merupakan salah satu tempat yang digunakan untuk memberikan pelayanan kesehatan serta suatu organisasi dengan sistem terbuka dan selalu berinteraksi dengan lingkungannya untuk mencapai suatu keseimbangan yang dinamis. Mempunyai fungsi utama melayani masyarakat yang membutuhkan pelayanan kesehatan serta sebagai tempat penelitian berdasarkan surat keputusan (Djuheni, 2012).

Kinerja (prestasi kerja) merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang perawat dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya atau pasien merasa diperhatikan dan dilayani sehingga proses kesembuhan cepat (Kelley, 2012).

Michael Armstrong mengatakan bahwa manajemen kinerja merupakan 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 Sumberdaya manusia yang lain, terutama mengenai menilai, membayar atau mengupah, melibatkan serta mengembangkan karyawan yang ada di perusahaan tersebut (Sunaryo, 2014).

Tenaga perawat yang merupakan "*The caring profession*" mempunyai kedudukan penting dalam menghasilkan kualitas pelayanan kesehatan di rumahsakit, karena pelayanan yang diberikannya berdasarkan pendekatan bio-psikosisial-spiritual merupakan pelayanan yang unik dilaksanakan selama 24 jam dan berkesinambungan merupakan kelebihan tersendiri dibanding pelayanan lainnya (Hufron, 2014).

Pemberian pelayanan keperawatan kepada masyarakat, maka hendaknya Rumah Sakit atau organisasi kesehatan lainnya dalam membuat perencanaan ketenagaan harus benar-benar diperhitungkan sehingga tidak menimbulkan dampak pada beban kerja tinggi yang dapat mengakibatkan menurunnya kualitas pelayanan keperawatan/menurunnya kualitas Sumber daya manusia khususnya tenaga perawat (Nursalam, 2012).

Kualitas pelayanan keperawatan suatu Rumah Sakit dapat dinilai dari beberapa faktor antara lain pendokumentasian asuhan keperawatan yang terkelola dengan baik, kepuasan pasien, kinerja perawat, kecepatan, pelayanan, keramahan dan

perhatian. Sementara rasa puas sendiri mempunyai nilai yang relatif tergantung dari masing-masing individu (Novita, 2013). Sebaliknya ketidakpuasan pasien disebabkan oleh pelayanan keperawatan yang kurang profesional, dalam arti perawat dalam memberikan asuhan keperawatan tidak dapat memenuhi semua kebutuhan pasien.

Dalam UU No. 44 tahun 2009 pasal 32 “huruf J” disebutkan bahwa setiap pasien berhak mendapatkan informasi yang meliputi diagnosis dan tata cara tindakan medis, tujuan tindakan medis, alternatif tindakan, risiko dan komplikasi yang mungkin terjadi dan prognosis terhadap tindakan yang dilakukan.

Penilaian kinerja merupakan alat yang paling dapat dipercaya oleh manajer perawat dalam mengontrol sumber daya manusia dan produktivitas. 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 (Setiawan, 2014).

Kepuasan pasien merupakan nilai subyektif 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 (Purwanto, 2012).

Kualitas pelayanan keperawatan suatu Rumah Sakit dinilai dari kepuasan pasien yang sedang atau pernah dirawat yang merupakan ungkapan rasa lega atau senang karena harapan tentang sesuatu kebutuhan pasien terpenuhi oleh pelayanan keperawatan yang bila diuraikan berarti kepuasan terhadap kenyamanan, kecepatan, pelayanan, keramahan dan perhatian. Sementara rasa puas sendiri mempunyai nilai yang relatif tergantung dari masing-masing individu. Sebaliknya ketidakpuasan pasien disebabkan oleh pelayanan keperawatan yang kurang profesional, dalam arti perawat

dalam memberikan asuhan keperawatan tidak dapat memenuhi semua kebutuhan pasien (Sunaryo, 2011).

Survey awal yang dilakukan di Ruang Rawat Inap Yeheskiel dan Hana diperoleh data bahwa dari 51 pasien yang dirawat selanjutnya peneliti melakukan wawancara 30 pasien mengatakan kurang puas dengan pelayanan keperawatan yang mereka terima oleh karena perawat yang terlalu lama melakukan tindakan seperti memeriksa tekanan darah, dalam pelayanan perawat tidak berkomunikasi dengan baik, pengaturan obat bagi pasien pada saat minum tidak dilayani selanjutnya 21 pasien yang mengatakan puas dengan kinerja perawat. Data yang diperoleh sebagai alasan bahwa kinerja perawat dinilai memiliki masalah adalah ketika data *Average Length Of Stay* (alos) di Ruang Rawat Inap Yeheskiel dan Hana masing-masing mencapai 12 dan 11 hari. Hal ini menunjukkan bahwa jumlah rata-rata rawat inap melebihi nilai alos normal yaitu 6-9 hari. Menurut Nursalam (2012), jika nilai alos yang merupakan salah satu indikator penilaian pelayanan rumah sakit melebihi nilai normal maka dapat dikatakan bahwa hal tersebut dapat mengganggu kinerja perawat dan kurangnya kepuasan pasien.

Angka penggunaan tempat tidur yang dicapai Rumah Sakit Umum Pancaran Kasih GMIM Manado tahun 2017 mencapai 89,6%, melebihi standar nasional BOR (*Bed Occupancy Ratio*) yang idealnya berkisar 60%-85% (Depkes RI, 2015). Hal ini menggambarkan bahwa mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Pancaran Kasih GMIM Manado kurang efektif. Menurut Kurniawan (2016) yang melakukan penelitian di RSUD Pancaran Kasih GMIM Manado, mengatakan bahwa apabila nilai BOR melebihi nilai ideal (85%), maka pelayanan yang dilakukan oleh petugas kesehatan kurang efektif. Angka NDR (*Net Death Rate*) kematian 48 jam setelah dirawat untuk tiap 1000 pasien keluar di Rumah Sakit Umum Pancaran Kasih GMIM Manado mencapai 26%, melebihi batas NDR nasional yakni harus dibawah 25% per 1000 pasien keluar (Depkes RI, 2015). Indikator ini memberikan gambaran mutu pelayanan yang kurang maksimal. Pelayanan keperawatan yang kurang optimal dari perawat, akan mencerminkan pencapaian kinerja yang kurang maksimal yang berimbas pada mutu pelayanan di rumah sakit.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang bersifat deskriptif analitik dengan menggunakan pendekatan *cross sectional study*. Penelitian yang pengambilan

data hanya dilakukan pada satu waktu tertentu, data yang diperoleh dikumpulkan, diolah secara statistik dan hasilnya disajikan langsung peneliti.

Penelitian ini telah dilaksanakan pada bulan Juni 2018, di Ruang Rawat Inap Yehekiel dan Hana Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado.

Populasi adalah keseluruhan sumber data yang diperlukan dalam penelitian (Saryono, 2011). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang di rawat di Ruang Yehekiel dan Hana sebanyak 51 orang.

Sampel adalah sebagian dari populasi yang mewakili suatu populasi (Saryono, 2011). Pengambilan sampel dilakukan dengan cara total populasi atau keseluruhan populasi dimasukkan dalam penelitian yang sesuai dengan kriteria inklusi.

Instrumen dalam penelitian ini yaitu kuesioner. Untuk melihat kuesioner Kinerja Perawat menggunakan Skala Gutman dengan nilai Ya 2 dan jika Tidak 1 sehingga nilai skor terendah $24 \times 1 = 24$ dan $24 \times 2 = 48$ (skor terendah ditambah skor tertinggi dibagi 2) $24 + 48 = 72/2 = 36$. Dengan demikian jika nilai median ≥ 36 dikatakan kinerja perawat baik, dan nilai median ≤ 35 dikatakan kinerja perawat kurang baik.

Untuk melihat kuesioner Kepuasan Pasien menggunakan Skala Gutman dengan nilai Ya 2 dan Tidak 1 sehingga nilai skor terendah $9 \times 1 = 9$ dan $9 \times 2 = 18$ (skor terendah ditambah skor tertinggi dibagi 2) $9 + 18 = 27/2 = 13,5$. Dengan demikian jika nilai median $\geq 13,5$ dikatakan pasien puas, dan nilai median $\leq 13,4$ dikatakan pasien kurang puas.

HASIL PENELITIAN

1. Karakteristik Responden

Distribusi responden berdasarkan umur responden dapat dilihat pada keterangan tabel dibawah ini.

a. Distribusi Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 5.1. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-laki	7	13.7
Perempuan	44	86.3
Total	51	100

Berdasarkan tabel 5.1 diatas menunjukkan bahwa dari 51 responden di Ruang Rawat Inap yehekiel dan Hana Rumah Sakit Umum Pancaran Kasih GMIM Manado, sebanyak 44 responden (86,3%) berjenis kelamin perempuan dan merupakan

responden terbanyak dalam penelitian ini, sedangkan untuk jenis kelamin laki-laki berjumlah 7 responden (13,7%) dari total 51 responden.

b. Distribusi Berdasarkan Umur Responden

Tabel 5.2. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Umur

Umur Responden	Frekuensi	Persentasi (%)
20-35 Tahun	10	19.6
36-50 Tahun	25	49.0
≥ 50 Tahun	16	31.4
Total	51	100

Dari tabel 5.2 di atas menunjukkan bahwa dari 51 responden di Ruang Rawat Inap Yeheskiel dan Hana Rumah Sakit Umum Pancaran Kasih GMIM Manado, responden dengan kelompok umur 36-50 tahun yang paling banyak, berjumlah 25 responden (49,0%). Kelompok umur \geq 50 tahun 16 responden (31,4%), kelompok umur 20-35 10 responden (19,6%) dari total 51 responden.

c. Distribusi Berdasarkan Pendidikan

Tabel 5.3. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Pendidikan Responden	Frekuensi	Presentasi
SMP	17	33.3
SMA	11	21.6
PT	23	45.1
Total	51	100

Berdasarkan tabel 5.3 di atas menunjukkan bahwa dari 51 responden di Ruang Rawat Inap Yeheskiel dan Hana Rumah Sakit Umum Pancaran Kasih GMIM Manado, responden dengan pendidikan PT (Perguruan Tinggi) merupakan responden terbanyak dengan total 23 responden (45,1%). Responden dengan pendidikan SMP dengan total 17 responden (33,3%). Dan responden dengan pendidikan SMA dengan total 11 responden (21,6%).

2. Distribusi Kategori Variabel

a. Variabel Kinerja Perawat

Distribusi responden berdasarkan kinerja perawat dari responden yang berjumlah 51 pasien.

Tabel 5.4. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kinerja Perawat

Kinerja Perawat	Frekuensi	Persentasi (%)
Baik	27	52.9
Kurang Baik	24	47.1
Total	51	100

Pada tabel 5.4 diatas menunjukkan bahwa kinerja perawat yang dinilai oleh 51 responden dalam penelitian ini paling banyak baik. Dari total 51 responden, 27 responden (52,9%) menilai bahwa kinerja perawat di Ruangan Rawat Inap Yeheskiel dan Hana Rumah Sakit Umum Pancaran Kasih GMIM Manado baik. Sedangkan 24 responden (47,1%) menilai kinerja perawat di Ruangan Rawat Inap Yeheskiel dan Hana Rumah Sakit Umum Pancaran Kasih GMIM Manadokurang baik.

b. Variabel Kepuasan Pasien

Distribusi responden berdasarkan kepuasan pasien di Ruangan Rawat Inap Yeheskiel dan Hana Rumah Sakit Umum Pancaran Kasih GMIM Manado dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 5.5. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kepuasan Pasien

Kepuasan Pasien	Frekuensi	Persentasi (%)
Puas	32	62.7
Kurang Puas	19	37.3
Total	51	100

Dari tabel 5.5 diatas menunjukkan bahwa hasil penelitian di Ruangan Rawat Inap Yeheskiel dan Hana Rumah Sakit Umum Pancaran Kasih GMIM Manado pasien yang puas dengan total 32 responden atau sekitar 62,7% dari total 51 pasien. Pasien yang kurang puas 19 responden atau sekitar 37,3% dari total 51 responden.

3. Hasil Analisis Bivariat

Tabel Kinerja perawat dengan Kepuasan Pasien dapat dilihat pada tabel 5.6 dibawah ini.

Tabel 5.6. Hasil Tabulasi Silang Kinerja Perawat dengan Kepuasan Pasien

Kinerja Perawat	Kepuasan Pasien				Total	P Value	OR
	Puas		Kurang Puasa				
	N	%	n	%			
Baik	21	41.2	6	11.8	27	52.9	0,0194,136
Kurang Baik	11	21.6	13	25.5	24	47.1	
Total	32	62.7	19	37.3	51	100	

Data pada tabel 5.6 di atas menunjukkan bahwa tabulasi silang antara variabel bebas (Kinerja Perawat) dengan variabel terikat (Kepuasan Pasien) dengan

menggunakan uji statistika *Chi Square* dari 51 responden, untuk kategori kinerja perawat yang baik dari 27 responden terlihat bahwa 21 responden (41,2%) puas dengan kinerja perawat kurang baik dan 6 responden (11,8%) kurang puas dengan kinerja perawat baik. Sedangkan dari 24 responden dengan kategori kinerja perawat kurang baik, pasien puas ada 11 responden (21,6%) dan pasien kurang puas ada 13 responden (25,5%).

Hasil uji korelasi dari variabel Kinerja perawat dan Kepuasan pasien dengan menggunakan uji *Chi Square* terdapat hubungan antara kinerja perawat dengan Kepuasan pasien yang terlihat pada tabel 5.6 di atas. Hasil uji statistika didapat *p value* = 0,019, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara kinerja perawat dengan kepuasan pasien atau H_a diterima dan H_0 ditolak.

Hasil penelitian ini diperoleh nilai OR (*Odds Ratio*) 4.136 yang berarti bahwa jika Kinerja perawat baik maka akan berpeluang 4 kali meningkatkan kepuasan pasien, demikian pula sebaliknya, jika kinerja perawat kurang baik maka akan berpeluang 4 kali akan menurunkan kepuasan pasien

PEMBAHASAN

1. Analisa Univariat

a. Kinerja Perawat Di Ruang Rawat Inap Yeheskiel dan Hana Rumah Sakit Umum Pancaran Kasih GMIM Manado

Hasil penelitian yang dilakukan pada 51 responden di Ruang Rawat Inap Yeheskiel dan Hana Rumah Sakit Umum Pancaran Kasih GMIM Manado, terlihat bahwa kinerja perawat perawat pada umumnya baik. Hal ini dibuktikan dengan perolehan data hasil penelitian lewat lembaran kuesioner, dimana sebagian responden yang merupakan pasien yang dirawat di Ruang Rawat Inap Interna Rumah Sakit Umum Pancaran Kasih GMIM Manado menilai bahwa kinerja perawat baik dibuktikan dengan penghargaan khusus diberikan kepada perawat yang bekerja dengan sangat baik. Deskripsi tugas yang diberikan jelas sehingga dapat mengetahui secara tepat apa yang diharapkan dari perawat maupun pimpinan.

Kinerja sebagai hasil-hasil fungsi pekerjaan/kegiatan seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu, Mangkunegara, 2012 Kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang pegawai dalam

melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Menurut Prawirosentono, kinerja atau *performance*.

Jurnal penelitian terkait yaitu jurnal penelitian suhesi, 2016 tentang hubungan kinerja perawat dengan kepuasan pasien yang dilaksanakan di Rumah Sakit Panti Waluya Malang. Jenis penelitian yang digunakan adalah *cross sectional* dengan jumlah responden sebanyak 38 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan simple random sampling dan teknik pengumpulan data menggunakan metode kuisioner tertutup. Hasil penelitian didapatkan sebanyak 68,42% responden mempunyai kinerja baik dalam melakukan asuhan keperawatan dan sebanyak 63,16% responden menyatakan sangat puas terhadap kinerja perawat. Hasil uji korelasi Spearman 0,355 dengan pvalue sebesar 0.029 sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kinerja perawat dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Panti Waluya Malang. 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.

Perawat di Ruang Rawat Inap Yeheskiel dan Hana Rumah Sakit Umum Pancaran Kasih GMIM Manado selalu diingatkan bahwa pekerjaan mereka tergantung pada kemampuan instansi tempat kerjanya. Perawat selalu diingatkan bahwa penghargaan individual atas prestasi mempunyai arti yang penting. Perawat selalu diingatkan oleh pimpinan untuk selalu bangga atas hasil kerja yang merupakan hadiah yang penting yang diberikan perawat sebagai bentuk pelayanan akan sesama. Perawat selalu melaksanakan pekerjaan dengan penuh rasa tanggung jawab untuk mendapatkan imbalan yang pantas dan wajar sebagai sarana untuk memenuhi kebutuhan dasar.

Hal yang terpenting bagi perawat di Ruang Rawat Inap Yeheskiel dan Hana Rumah Sakit Umum Pancaran Kasih GMIM Manado bahwa setiap kesalahan yang dilakukan dalam pelayanan keperawatan, menjadi suatu pengalaman agar supaya tidak terjadi lagi di kemudian hari. Kinerja dan semangat kerja yang tinggi selalu digunakan dalam melakukan pelayanan keperawatan sebagai bentuk tanggung jawab.

- b. Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Yeheskiel dan Hana Rumah Sakit Pancaran Kasih GMIM Manado.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada 51 responden yang merupakan perawat di Ruang Rawat Inap Yeheskiel dan Hana Rumah Sakit Umum Pancaran Kasih GMIM Manado, didapatkan hasil bahwa kinerja perawat di ruangan ini pada umumnya baik, sekalipun masih terdapat perawat yang memiliki kinerja yang kurang baik.

Responden atau perawat di Ruang Rawat Inap Yeheskiel dan Hana Rumah Sakit Umum Pancaran Kasih GMIM Manado sebagian besar memiliki kinerja yang baik karena perawat selalu memberikan pelayanan yang optimal dalam melaksanakan asuhan keperawatan. Mulai dari pengkajian sampai pada evaluasi kasus pada pasien dilakukan dengan baik. Perawat selalu memberikan informasi tentang kesehatan pasien, perawat memberikan informasi tentang fasilitas kesehatan yang tersedia, cara penggunaannya dan ketentuan yang berlaku di rumah sakit.

Perawat di Ruang Rawat Inap Yeheskiel dan Hana Rumah Sakit Umum Pancaran Kasih GMIM Manado dinilai selalu memberitahu dengan jelas hal-hal yang harus dipatuhi dalam perawatan pasien dan perawat memberitahu dengan jelas hal-hal yang dilarang dalam perawatan anda, perawat menawarkan bantuan kepada anda ketika mengalami kesulitan walau tanpa diminta ketika berada di ruangan dan segera menangani pasien.

2. Hubungan Kinerja perawat dengan Kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Yeheskiel dan Hana Rumah Sakit Umum Pancaran Kasih GMIM Manado.

Hasil analisis antara kinerja perawat dengan Kepuasan Pasien dalam penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan Kinerja perawat dengan kepuasan pasien. Hal ini terjadi karena sebagian besar perawat di Ruang Rawat Inap Yeheskiel dan Hana Rumah Sakit Umum Pancaran Kasih GMIM Manado memiliki kinerja yang baik sehingga kinerja perawat juga secara tidak langsung menjadi baik.

Perawat di Ruang Rawat Inap Yeheskiel dan Hana Rumah Sakit Umum Pancaran Kasih GMIM Manado pada umumnya memiliki kinerja yang baik dalam melakukan pelayanan keperawatan. Dilihat dari data hasil penelitian lewat lembaran kuesioner peneliti, dari 51 responden ada 32 responden (62,7%) puas dengan kinerja perawat.

Kinerja adalah usaha yang dilakukan dari hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan

tanggung jawab masing-masing dalam rangka mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika (Usman, 2011). Perawat sebagai salah satu tenaga kesehatan di rumah sakit memegang peranan penting dalam upaya mencapai tujuan pembangunan kesehatan. Keberhasilan pelayanan kesehatan bergantung pada partisipasi perawat dalam memberikan asuhan keperawatan yang berkualitas bagi pasien (Potter & Perry, 2014). Hal ini terkait dengan keberadaan perawat yang bertugas selama 24 jam melayani pasien, serta jumlah perawat yang mendominasi tenaga kesehatan di rumah sakit, yaitu berkisar 40–60%. Oleh karena itu, rumah sakit haruslah memiliki perawat yang berkinerja baik yang akan menunjang kinerja rumah sakit sehingga dapat tercapai kepuasan pelanggan atau pasien (Suroso, 2013). Kinerja perawat adalah aktivitas perawat dalam mengimplementasikan sebaik-baiknya suatu wewenang, tugas dan tanggung jawabnya dalam.

Penelitian Rahmat Mulyanto tentang hubungan kinerja perawat dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Imanuddin Pangkalan Bun Kalimantan Tengah, Hasil penelitian ini membuktikan terdapat hubungan positif antara kinerja perawat dengan kepuasan pasien. Hal ini menggambarkan apabila kinerja tenaga keperawatan baik, yang diimplementasikan dalam melaksanakan tugas pelayanan dengan disiplin dan dedikasi yang tinggi, misalnya datang dan pulang tepat waktu, cepat dan adil dalam bertindak, sopan dan ramah, serta cakap menggunakan alat medik dan keperawatan, akan membuat pasien merasa aman dan nyaman sehingga tentunya akan mempercepat kesembuhan penyakitnya, dengan demikian meningkatkan kredibilitas Rumah Sakit.

Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dengan harapannya (Nursalam, 2012). Sedangkan pasien adalah makhluk bio-psiko sosial ekonomi budaya. Artinya dia memerlukan terpenuhinya kebutuhan, keinginan, dan harapan dari aspek biologis (kesehatan), aspek psikologis (kepuasan), aspek sosio-ekonomi (papan, sandang, pangan, dan afiliasi sosial), serta aspek budaya (Supriyanto, 2014). Pengertian kepuasan pasien menurut Kotler adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil sebuah produk dan harapan-harapannya (Nursalam, 2012).

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan Abdul, dkk (2013) yang meneliti tentang hubungan motivasi kerja dengan kinerja perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Baubau, dimana dari hasil penelitiannya menyatakan bahwa terdapat hubungan Kinerja perawat dengan Kepuasan Pasien. Perawat akan bekerja dan menghasilkan hasil yang maksimal jika memiliki kinerja dalam melaksanakan pekerjaan.

Hasil penelitian ini juga senada dengan Putra dan Syaifudin (2011) yang menyatakan bahwa kinerja perawat sangat dibutuhkan oleh perawat saat melaksanakan aktivitas di rumah sakit karena motivasi memberikan semangat dan dorongan dalam diri perawat untuk memberikan pelayanan keperawatan.

Banyak hambatan yang dihadapi peneliti dalam penelitian ini, salah satunya mengenai kesediaan responden untuk mengisi kuesioner. Pengisian kuesioner dari masing-masing responden membutuhkan pendampingan dari peneliti dalam menjelaskan setiap *item* pertanyaan ataupun pernyataan. Dibutuhkan pendampingan dan penjelasan secara rinci kepada responden agar data hasil penelitian benar-benar objektif. Hambatan lain yang dihadapi peneliti yaitu masalah partisipasi atau kerjasama pasien dalam pengumpulan data penelitian.

KESIMPULAN

Kinerja perawat di Ruang Rawat Inap Yeheskiel dan Hana pada Rumah Sakit Umum Pancaran Kasih GMIM Manado pada umumnya baik. Kepuasan pasien di Ruang Rawat Yeheskiel dan Hana pada Rumah Sakit Umum Pancaran Kasih GMIM Manado pada umumnya puas. Terdapat hubungan Kinerja perawat dengan Kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Yeheskiel dan Hana Rumah Sakit Umum Pancaran Kasih GMIM Manado.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, 2011. Manajemen Administrasi Rumah Sakit. (Edisi 6). Jakarta: Universitas Indonesia.
- Ali, 2015. Dasar-dasar dokumentasi keperawatan. Edisi revisi. Jakarta : Penerbit EGC.
- Aswar, 2012. Konsep Dasar Keperawatan. Edisi Revisi. Jakarta : EGC.
- Berwick, 2015. Kepuasan Pasien, dalam <http://www.diglib.uminus.ac.id.>, diakses Februari 2018.

- Djuheni, 2012. Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Penumpang Kota Surakarta.
- Donelly, 2014. Persepsi, dalam <http://www.ebookt.com>., diakses 6 Februari 2018.
- Docs, 2009. Mutu Pelayanan Kesehatan, Ambivalensi Antara Kewajiban dan Keinginan, dalam <http://www.docstoc.com>., diakses 6 Februari 2018.
- Dep.Kes RI, 2016. Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Nifas Yang Dilaksanakan Oleh Bidan Di Puskesmas Ujungbatu Kabupaten Rohan Hulu, dalam <http://www.usu.co.id>., diakses 6 Februari 2018.
- Dharma, 2010. Kepuasan Pasien, dalam <http://www.diglib.uminus.ac.id>., diakses April 2018.
- Fahmi, 2016. Analisis Kinerja Pegawai. Edisi Revisi. Alfabeta. Bandung.
- Griffin, 2012. Hubungan Kualitas Pelayanan Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Khusus Afliasi Bedah N 21 Gemilang Manajemen Jilid 2, Jakarta: Erlangga.
- Handayaningsih, 2015. Dokumentasi Keperawatan “DAR”. Mitra Cendekia Pres : Jogjakarta.
- Hanggraeni, 2014. Perilaku Organisasi. Edisi revisi, Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Hufron, 2014. Peran Perawat Profesional Dalam Membangun Citra Perawat Ideal di Mata Masyarakat, dalam <http://www.blog.ui.ac.id>., diakses 6 April 2018.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2015. Instrumen evaluasi penerapan standar asuhan keperawatan di rumah sakit.
- Kemenkes RI. 2014. Pedoman Indikator Mutu Pelayanan Keperawatan Klinik di Sarana Kesehatan. Jakarta. Bhakti Husada.
- Kusnanto. 2016. Pengantar profesi dan praktik keperawatan profesional. Edisi Revisi. Jakarta: EGC.
- Mulati, N. 2016. Pengembangan Manajemen Kinerja (PMK) Konsep, Strategi, dan Aplikasinya. Jurnal Keperawatan Universitas Pajajaran, Bandung
- Mondy, 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia, Erlangga, Jakarta.
- NANDA. 2012. NANDA (North American Nursing Documentation Association) Internasional. Mediacion: Jakarta.
- Nursalam, 2012. Manajemen Keperawatan. Jakarta: Salemba Medika.

- Peraturan Menteri Kesehatan. 2009. Undang-undang No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.
- Pohan, 2012. Buku Ajar Fundamental Keperawatan: Konsep,. Proses, Dan Praktik, edisi 4, Volume.2. Jakarta: EGC.
- Saryono. 2011. Metodologi Penelitian Kuantitatif dalam Kesehatan.Yogyakarta, Penerbit Nuha Medika.
- Sujana. 2013. Konsep dasar menuju keperawatan profesional. Jakarta: TIM
- Sudarmayati, 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi revisi, Jakarta: CAPS (Center For Academic Publishing Service).
- Setiawan. 2014. Hubungan karakteristik Perawat dengan Kinerja Perawat. Jurnal kesehatan. Diakses pada tanggal 14 Maret 2018.
- Simson, 2015. Studi Tentang Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Di Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten. dalam <http://www.eprints.ums.ac.id.>, diakses Mei 2018
- Sunaryo, 2012. Pembentukan Persepsi, dalam <http://www.blog.ui.ac.id.>, diakses 6 Februari 2018.
- Stolovitch, 2012. Handbook of Human Performance Technology, Pfeiffer, USA.
- Uno, H.B., dan N. Lamatenggo. 2015. Teori Kinerja Dan Pengukurannya. Edisi revisi, Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Wirawan. 2014. Evaluasi kinerja sumber daya manusia: teori, aplikasi, dan penelitian. Edisi Revisi. Salemba Empat, Jakarta.