**HUBUNGAN KINERJA PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN
(Studi di Puskesmas Kumpai Batu Atas Kabupaten Kotawaringin Barat
Kalimantan Tengah)**

Anis Novitasari¹ Christina T Setiawan² Rahaju Wiludjeng³

¹ STIKes Insan Cendekia Medika Jombang ²³STIKes Borneo Cendekia Medika
Pangkalan Bun

¹email : anisnovitasari@gmail.com, ²email : csetiawan.366@gmail.com, ³email :
ira.wiludjeng@gmail.com

ABSTRAK

Pendahuluan: Masalah kesehatan masyarakat semakin berkembangnya, maka tuntutan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang lebih bermutu juga meningkat. Begitu banyak masalah pelayanan kesehatan dalam melakukan pengobatan atau perawatan. Rasa keinginan kepuasan dalam pemberian pelayanan kesehatan merupakan masalah utama dalam ruang lingkup tatanan pelayanan keperawatan yang diberikan pada pasien. Penelitian ini bertujuan memerikan analisa kinerja perawat dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kumpai Batu Atas Kabupaten Kotawaringin Barat. **Metode:** Penelitian ini memiliki bentuk penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini 486 orang dengan teknik pengambilan *simple random sampling* dan didapatkan 83 orang. Dimana terdapat 2 variabel yaitu independen (kinerja perawat) dan variabel dependen (kepuasan pasien) dengan instrumen lembar kuesioner. **Hasil penelitian:** menunjukkan kinerja perawat di Puskesmas Kumpai Batu Atas sejumlah 42 orang (50,6%) termasuk kategori sedang, kepuasan pasien sejumlah 50 (60,2%) termasuk kategori sedang. Ada hubungan kinerja perawat dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kumpai Batu Atas Kabupaten Kotawaringin Barat (p value 0,011). **Kesimpulan:** penelitian ini adalah H0 ditolak, H1 diterima artinya ada hubungan kinerja perawat dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kumpai Batu Atas Kabupaten Kotawaringin Barat.

Kata kunci : Kepuasan pasien, Kinerja perawat, Puskesmas

**RELATIONSHIP WITH THE NURSE PERFORMANCE SATISFACTION
(Study at Puskesmas Kumpai Batu Atas District of Kotawaringin Barat Central
Kalimantan)**

ABSTRACT

Introduction : Public health problems are growing, so the demand for better quality health services also increases. So many problems that patients experience when they first come to health care in the treatment or treatment. The sense of desire for satisfaction in the delivery of health services is a major problem in the scope of the nursing service order given to the patient. This study aims to describe the performance of nurses with patient satisfaction in Puskesmas Kumpai Batu Atas

*Kotawaringin Barat District. **Method:** This research has a form of quantitative research with cross sectional approach. The population in this study is 486 people with simple random sampling technique and got 83 people. Where there are 2 variables that are independent (nurse performance) and dependent variable (patient satisfaction) with instrument of questionnaire sheet. **Result:** of the research shows that the performance of nurses at Puskesmas Kumpai Batu Atas is 42 people (50,6%) including medium category, patient satisfaction 50 (60,2%) including medium category. There is relationship of nurse performance with patient satisfaction at Puskesmas Kumpai Batu Atas Regency Kotawaringin Barat (p value 0,011). **Conclusion:** of this research is H_0 rejected, H_1 accepted means there is relation of nurse performance with patient satisfaction at Puskesmas Kumpai Batu Atas Regency Kotawaringin Barat.*

Keywords: *Patient satisfaction, Nurse performance, Puskesmas*

PENDAHULUAN

Masalah kesehatan masyarakat semakin berkembangnya, maka tuntutan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang lebih bermutu juga meningkat. Begitu banyak masalah yang dialami pasien ketika pertama kali datang ke pelayanan kesehatan dalam melakukan pengobatan atau perawatan. Rasa keinginan kepuasan dalam pemberian pelayanan kesehatan merupakan masalah utama dalam ruang lingkup tatanan pelayanan keperawatan yang diberikan pada pasien.

Menurut (Dinkes, 2014, 41), di Provinsi Kalimantan Tengah pada tahun 2014 tenaga perawat berjumlah 3963, sedangkan di tahun 2015 berjumlah 3885 tenaga perawat, di tahun 2015 tenaga perawat sedikit rendah dari tahun sebelumnya. Berdasarkan Studi pendahuluan di Puskesmas Kumpai Batu atas pada tanggal 26 Maret 2018, peneliti mendapatkan 10 pasien, 6 (60%) pasien menyatakan kurang puas dengan kinerja perawat. Sebanyak 4 (40%) pasien menyatakan puas.

Kejadian pelayanan yang kurang memuaskan pasien disebabkan oleh salah satunya tingkat pelayanan keperawatan yang kurang bisa menjadikan respon pasien nyaman. Sikap perawat dalam memberikan pelayanan yang kurang memuaskan nantinya memiliki dampak berupa tingkat kepuasan yang tidak bagus (Nursalam, 2013, 57).

Upaya dalam memberikan kepuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan yang diperoleh dari kinerja perawat, maka peneliti sangat tertarik dengan masalah tersebut dan penulis ingin melakukan penelitian tentang “Hubungan kinerja perawat dengan kepuasan pasien dipuskesmas kumpai batu atas kabupaten kotawaringin barat”.

METODE PENELITIAN

Penelitian yang sudah dilakukan berjenis analitik korelasi, dimana penelimi mencari hubungan setiap variabel dengan cara menganalisisnya. Pendekatan berupa *cross sectional*, dengan cara pengambilan data dilakukan

dalam waktu sekali (Notoatmodjo, 2010, 87).

Populasi merupakan keseluruhan data atas objek atau subjek penelitian, dimana populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang pernah datang ke Puskesmas Kumpai Batu Atas pada bulan April 2018 sejumlah 486 pasien (Sugiyono, 2012, 68) .

Teknik *sampling* penelitian menggunakan *simple random sampling* yaitu pengambilan data penelitian yang dilakukan secara acak (Arikunto, 2006, 58). sampel penelitian adalah Sebagian pasien yang datang dan pernah ke Puskesmas Kumpai Batu Atas dengan jumlah 83 pasien. Instrumen yang peneliti gunakan berupa lembar kuesioner.

HASIL PENELITIAN

Data Umum

Tabel 1 Frekuensi responden berdasarkan umur pasien di Puskesmas Kumpai Batu Atas Kabupaten Kotawaringin Barat

Umur	Jumlah	Persentase (%)
12-16	7	8,43
17-25	5	6,02
26-35	27	32,53
36-45	10	12,05
45-55	20	24,1
56-65	10	12,05
>65	4	4,82
Total	83	100

Sumber: data primer, 2018

Tabel 1 hasilnya bahwa hampir setengah umur responden di Puskesmas Kumpai Batu Atas Adalah 26-35 sebanyak 27 responden (32,53%).

Tabel 2 Distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin responden di Puskesmas Kumpai Batu Atas Kabupaten Kotawaringin Barat

Jenis kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki-laki	37	44,58
Perempuan	46	55,42
Total	83	100

Sumber: data primer, 2018

Tabel 2 hasilnya bahwa sebagian besar jenis kelamin responden di Puskesmas Kumpai Batu Atas Adalah berjenis kelamin perempuan sejumlah 46 orang atau 55,42%.

Tabel 3 Distribusi frekuensi responden berdasarkan pendidikan terakhir pasien di Puskesmas Kumpai Batu Atas Kabupaten Kotawaringin Barat

Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
SD	10	12,05
SMP	35	42,17
SMA	38	45,78
Total	83	100

Sumber: data primer, 2018

Tabel 3 hasilnya bahwa hampir setengah pendidikan terakhir responden di Puskesmas Kumpai Batu Atas adalah SMA sebanyak 38 responden (45,78%).

Tabel 4 Distribusi frekuensi responden berdasarkan pekerjaan responden di Puskesmas Kumpai Batu Atas Kabupaten Kotawaringin Barat

Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
Bekerja	66	79,52
Tidak bekerja	17	20,48
Total	83	100

Sumber: data primer, 2018

Tabel 4 hasilnya bahwa hampir seluruhnya pekerjaan responden di Puskesmas Kumpai Batu Atas adalah Bekerja sejumlah 66 orang atau 79,52%.

		Kepuasan				Uji Rank Spearman
		Tinggi	Sedang	Rendah	Total	
Kinerja	Baik	0	2	1	3	0,011
	Coun					
	t					
	% of Total	0%	2.4%	1.2%	3.6%	
Sedang	Buruk	1	30	11	42	0,011
	Coun					
	t					
	% of Total	1.2%	36.1%	13.3%	50.6%	
Total	Buruk	0	18	20	38	0,011
	Coun					
	t					
	% of Total	0%	21.7%	24.1%	45.8%	
Total	Buruk	1	50	32	83	0,011
	Coun					
	t					
	% of Total	1.2%	60.2%	38.6%	100%	

Data Khusus

Tabel 5 Distribusi frekuensi berdasarkan responden nilai kinerja perawat di Puskesmas Kumpai Batu Atas Kabupaten Kotawaringin Barat

Kinerja Perawat	Frekuensi	Presentase (%)
Baik	3	3,6%
Sedang	42	50,6%
Buruk	38	45,8%
Total	83	100,0%

Sumber: data primer, 2018

Tabel 5 hasilnya bahwa setengah Kinerja perawat di Puskesmas Kumpai Batu Atas adalah bernilai

sedang dengan 42 responden atau 51,8%.

Tabel 6 Distribusi frekuensi berdasarkan responden nilai kepuasan pasien di Puskesmas Kumpai Batu Atas Kabupaten Kotawaringin Barat

Kepuasan Pasien	Frekuensi	Presentase (%)
Tinggi	1	1,2%
Sedang	50	60,2%
Rendah	32	38,6%
Total	83	100,0%

Sumber: data primer, 2018

Tabel 6 hasilnya bahwa sebagian besar kepuasan pasien di Puskesmas Kumpai Batu Atas Adalah bernilai sedang dengan 50 responden atau 60,2%.

Tabel 7 Distribusi frekuensi responden berdasarkan hubungan kinerja perawat dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kumpai Batu Atas Kabupaten Kotawaringin Barat

Berdasarkan uji analisa statistik parametrik dengan menggunakan uji *rank spearman* yang terdapat dalam komputer yaitu dengan tingkatkesalahan $\alpha = 0,05$ nilai $p = 0,011$ yang berarti $p > 0,05$. Penelitian yang telah dilakukan didapatkan hasil ada hubungan kinerja perawat dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kumpai Batu Atas Kabupaten Kotawaringin Barat.

PEMBAHASAN

Kinerja perawat di Puskesmas Kumpai Batu Atas Kabupaten Kotawaringin Barat

Tabel 5 hasilnya bahwa setengah Kinerja perawat di Puskesmas Kumpai Batu Atas adalah bernilai

sedang dengan 42 responden atau 51,8%.

Peneliti mengemukakan pendapat bahwa dengan hasil yang diperoleh dari penelitian, dapat diperlihatkan bahwa kinerja perawat dalam tatanan pelayanan sudah memiliki kateogore cukup yang dapat ditingkatkan menjadi lebih baik.

Menurut (Swarburg, 2000, 49) menerangkan pemberian pelaksaan terhadap layanan keperawatan yang dilaksanakan sesuai dengan kewenangan dan ugas yang sesuai prosedur pelaksanaannya. Kinerja perawat akan menjadi lebih baik jika perawat dapat meningkatkan kinerjanya.

Kepuasan pasien di Puskesmas Kumpai Batu Atas Kabupaten Kotawaringin Barat

Tabel 6 hasilnya bahwa sebagian besar kepuasan pasien di Puskesmas Kumpai Batu Atas adalah bernilai sedang dengan 50 responden atau 60,2%.

Peneliti berpendapat bahwa tingkat kepuasan pelayanan keperawatan yang sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan nilainya cukup, dimana memiliki arti bahwa kepuasan masih jauh dari yang di inginkan oleh penggunaan pelayanan keperawatan.

(Nursalam, 2013, 38) yang mengatakan bahwa kepuasan pasien merupakan luapan perasaan yang bisa diungkapkan setelah mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan apa yang telah diharapkan oleh pasien berdasarkan lima karakteristik pelayanan keperawatan.

Hubungan kinerja perawat dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kumpai Batu Atas Kabupaten Kotawaringin Barat

Dari tabel 7 untuk menganalisis hubungan kinerja perawat dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kumpai Batu Atas di gunakan uji statistik yang tepat adalah spearman rank. Alasannya variabel independen (Kinerja perawat) adalah berskala ordinal sedangkan variabel dependen (kepuasan pasien) juga berskala ordinal, setelah dianalisis dengan bantuan spss for windows 16 diperoleh nilai $p=0,011$.

Peneliti mengemukakan pendapat bahwa kinerja perawat memiliki pengaruh besar terhadap suatu tingkat kepuasan yang diberikan terhadapap pasien. Tingkat kepuasan pasien inilah yang nantinya dijadikan tolak ukur tentang pelayanan kesehatan yang telah diberikan oleh perawat dan dapat dijadika salah satu wadah untuk meningkatkan kwalutas pelayanan dalam memberikan kepuasan pasien.

(Mulyanto, 2012, 4), hasil penelitiannya memberikan hasil bahwa ada hubungan positif antara kinerja perawat dengan kepuasan pasien. penggambaran tentang penelitian tersebut, dapat dijadikan suau ajuan bahwa cara mengimplementasi kinerja perawat dalam melaksanakan tugas, kewajiban, dan wewenang akan mempengaruhi tingkat kepuasan pelayanan. Tidak hanya meningkatkan kredibilitas Rumah Sakit, tapi juga dapat meningkatkan kredibilitas Puskesmas.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Kinerja perawat di Puskesmas Kumpai Batu Atas sebagian besar adalah sedang dengan jumlah 42 responden atau 51,8%.
2. Kepuasan Pasien di Puskesmas Kumpai Batu Atas adalah sebagian besar adalah sedang dengan jumlah 50 responden atau 60,2%.
3. Ada hubungan kinerja perawat dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kumpai Batu Atas Kabupaten Kotawaringin Barat dengan nilai $p = 0,011$.

Saran

1. Dengan adanya kinerja perawat yang sedang, maka dari itu perawat harus terus meningkatkan kinerjanya dengan melakukan tindakan keperawatan mulai dari tindakan yang dilakukan perawat terhadap pasien seperti Kenyataan, Keandalan, Tanggung Jawab, Jaminan dan Empati.
2. Untuk kepuasan pasien yang sedang, kinerja perawat cukup dalam memberikan kepuasan terhadap pasien maka dari itu perawat harus terus memberikan kepuasan terhadap pasien dengan memberikan kinerja yang baik dan membuat pasien merasakan nyaman aman dan puas.
3. Puskesmas harus lebih memantau kinerja para perawat agar tingkat kepuasan pasien dalam tindakan yang diberikan meningkat, sehingga tidak ada keluhan baik dari pasien maupun keluarga pasien.

4. Untuk peneliti selanjutnya peneliti diharapkan dapat melakukan penelitian yang berkenaan dengan kinerja perawat dalam langkah memberikan tingkat kepuasan pasien. diaman variabel yang digunakan dapat berbeda dari yang pernah sudah ada.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Pt Rhineka Cipta: Jakarta.
- Dinas Kesehatan. 2014. *Tenaga Kesehatan Provinsi Kalimantan Tengah*.
http://www.depkes.go.id/resources/download/profil/DINKES_KES_PROVINSI_2014/21_KALTENG_2015.pdf
- Mulyanto, R. 2012. "hubungan positif antara kinerja perawat dengan kepuasan pasien Di Rumah Sakit Umum Derah Sultan Imanuddin Pangkalan Bun Kalimantan Tengah". Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Notoatmodjo. 2010. *Metodologi penelitian kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nursalam. 2013. *Manajemen Keperawatan : Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Salemba Medika: Jakarta.
- Sugiyono. 2012. *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Alfabeta: Bandung.
- Swarburg R C (2000). *Pengembangan Staf Keperawatan Serta Pengembangan SDM*, Buku Kedokteran EGC, Jakarta