

## HUBUNGAN ANTARA KINERJA PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD) RSUD CILACAP

Mesah Joko Purwanto<sup>1</sup>, Handoyo<sup>2</sup>, Wuri Utami<sup>3</sup>

<sup>1, 3</sup> Jurusan Keperawatan STIKES Muhammadiyah Gombong

<sup>2</sup> Prodi Keperawatan Purwokerto, Poltekkes Kemenkes Semarang

### ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator dalam menilai mutu pelayanan yang diberikan suatu rumah sakit. Kepuasan pasien ditentukan oleh banyak faktor antara lain aspek kualitas perawatan yang diterima. Kualitas perawatan yang diterima oleh pasien termasuk didalamnya adalah kinerja perawat. Salah satu pelayanan keperawatan di Rumah Sakit yang memiliki kompleksitas masalah keperawatan yang tinggi adalah di Instalasi Gawat Darurat (IGD).

Mengetahui hubungan antara kinerja perawat dengan kepuasan pasien di IGD RSUD Cilacap Tahun 2012. Jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode pendekatan analitik. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien yang datang dan mendapat pelayanan keperawatan di IGD RSUD Cilacap. Teknik sampling yang digunakan adalah *consecutive sampling*, sejumlah 87 orang. Uji analisis yang digunakan adalah analisis bivariat dengan uji korelasi *rank spearman* pada tingkat kemaknaan 95%.

Sebagian besar perawat memiliki kinerja yang cukup baik dengan jumlah 65 orang (74,7%) dan sebagian besar pasien menyatakan puas dengan jumlah 72 orang (82,8%). Secara statistik terdapat hubungan yang lemah antara kinerja perawat dengan kepuasan pasien di IGD RSUD Cilacap Tahun 2012 ( $r = 0,285$ ;  $p_v = 0,008$  pada  $\alpha = 0,05$ ).

Kata Kunci : Kinerja, Perawat, Kepuasan, Pasien, IGD

### PENDAHULUAN

Kepuasan atau dalam Bahasa Inggris disebut *satisfaction* berasal dari bahasa latin, yaitu "*satis*" yang berarti cukup dan "*fecere*" yang berarti melakukan, sehingga kepuasan dapat diartikan dengan kemampuan produk atau jasa pelayanan untuk memberikan sesuatu yang dicari pelanggan sampai tahap cukup (Irawan 2009). Sedangkan yang dimaksud dengan kepuasan pasien menurut Heriandi (2005) adalah adalah nilai subyektif yang diungkapkan oleh pasien terkait pelayanan yang diberikan fasilitas

kesehatan . Polan (2007) mendefinisikan kepuasan pasien sebagai suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator dalam menilai mutu pelayanan yang diberikan suatu rumah sakit (Heriandi, 2005). Baik buruk pelayanan suatu rumah sakit dapat dilihat dari tingkat kepuasan pasien sebagai pihak yang menerima jasa pelayanan kesehatan. Apabila pasien

mengungkapkan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan rumah sakit, maka pelayanan rumah sakit tersebut dapat dikatakan baik, demikian sebaliknya, apabila pasien mengatakan tidak puas atau memiliki tingkat kepuasan yang rendah dengan pelayanan rumah sakit, maka pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut dapat dikatakan kurang baik (Soraya, 2005).

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 tuntutannya akan mutu pelayanan yang diberikan (Heriandi, 2005).

Kepuasan pasien ditentukan oleh banyak faktor antara lain aspek kualitas perawatan yang diterima. Kualitas perawatan yang diterima oleh pasien termasuk didalamnya adalah kinerja perawat, meliputi kompetensi petugas, konsultasi yang teliti, tidak ada kesalahan prosedur dan pelayanan tepat waktu (Polan 2007). Tjiptono (2007) mengatakan bahwa wujud dari kinerja atau *performance* ini misalnya kecepatan, kemudahan, dan kenyamanan bagaimana perawat dalam memberikan jasa keperawatan pada pasien, kemudahan dalam memenuhi kebutuhan pasien dan kenyamanan yang diberikan yaitu dengan memperhatikan kebersihan, keramahan dan

kelengkapan peralatan rumah sakit.

Salah satu pelayanan keperawatan di Rumah Sakit yang memiliki kompleksitas masalah keperawatan yang tinggi adalah di Instalasi Gawat Darurat (IGD) yang merupakan pintu pertama bagi pasien, baik yang mengalami kondisi gawat darurat maupun yang tidak mengalami kondisi gawat darurat. Sebagai pintu masuk utama pasien, maka perawat di IGD harus memberikan kinerja yang baik demi memberikan kesan pertama yang baik bagi pasien untuk meningkatkan kepuasan pasien.

Rumah Sakit Umum Daerah Cilacap sebagai Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) berusaha meningkatkan kepuasan pasien sehingga akan meningkatkan loyalitas pasien yang pada akhirnya mampu meningkatkan *provitabilitas* RS. Salah satu langkah konkrit RSUD Cilacap dalam meningkatkan kepuasan pasien adalah dengan telah mendapat sertifikasi ISO 9001:2008. Sasaran mutu RSUD Cilacap dalam ISO 9001:2008 adalah tercapainya kepuasan pasien.

Berdasarkan studi pendahuluan yang peneliti lakukan pada tanggal 24 Maret 2012 dengan cara wawancara terhadap 15 pasien yang melakukan kunjungan di IGD RSUD Cilacap diketahui bahwa secara umum 9 pasien menyatakan puas dengan pelayanan di IGD RSUD Cilacap dan 6 pasien menyatakan kurang puas dengan pelayanan di IGD RSUD Cilacap. Seluruh pasien menyatakan bahwa

secara umum kinerja perawat sudah cukup baik. Sampai saat ini belum pernah dilakukan penilaian kinerja secara khusus terhadap perawat di IGD. Berdasarkan hasil survey tersebut maka penulis berasumsi bahwa meskipun kinerja perawat telah baik, tetapi kepuasan pasien tidak hanya ditentukan oleh faktor kinerja perawat saja.

Berdasarkan fenomena tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang hubungan antara kinerja perawat dengan kepuasan pasien di IGD RSUD Cilacap.

#### METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian dengan jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode pendekatan analitik, yaitu suatu metode yang digunakan untuk mengetahui hubungan sebab akibat antara dua variabel secara observasional, dimana bentuk hubungan dapat berupa perbedaan, hubungan atau pengaruh (Suparyanto, 2010). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang datang dan mendapat pelayanan keperawatan di IGD RSUD Cilacap. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi untuk diteliti (Sugiyono 2009. Sampling adalah proses menyeleksi porsi dari populasi untuk dapat mewakili populasi (Machfoedz 2007). Cara pengambilan sampel yang dilakukan dalam penelitian ini adalah consecutive sampling, Besar sampel diambil dengan rumus slovin, sehingga Berdasarkan rumus tersebut,

maka jumlah sampel ditentukan sejumlah 87 orang.

Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Kuesioner pada penelitian ini disusun sendiri oleh peneliti berdasarkan materi yang terdapat dalam tinjauan pustaka. Kuesioner merupakan alat ukur dengan cara subjek diberikan kuesioner dengan beberapa pertanyaan kepada responden. Kuesioner terdiri dari 3 bagian. Bagian A berisi pertanyaan tentang data karakter untuk mengetahui umur dan pendidikan terakhir pasien. Kuesioner B untuk mengetahui kinerja perawat, Kuesioner C untuk mengetahui kepuasan pasien. Analisa data yang digunakan menggunakan uji *rank spearman*

#### HASIL DAN BAHASAN

Gambaran Kinerja Perawat di IGD RSUD Cilacap Tahun 2012

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa sebagian besar pasien di IGD RSUD Cilacap Tahun 2012 menyatakan bahwa perawat memiliki kinerja yang cukup baik dengan jumlah 65 orang (74,7%). Jumlah pasien yang menyatakan perawat memiliki kinerja baik sebanyak 20 orang (23,0%) dan sebagian kecil pasien menyatakan perawat memiliki kinerja kurang baik, yaitu 2 orang (2,3%). Pada penelitian ini juga diketahui bahwa tidak ada pasien yang menyatakan bahwa kinerja perawat tidak baik (0,0%). Hasil penelitian ini dapat disebabkan karena perawat di IGD RSUD Cilacap merupakan yang memiliki kemampuan yang

baik. Sebagaimana dijelaskan Keith Davis dalam Mangkunegara (2001) bahwa secara psikologis, kemampuan (*ability*) seseorang terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan reality (*Knowledge + Skill*). Artinya seseorang yang memiliki IQ di atas rata-rata dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan. Selain itu, kinerja perawat yang baik juga dapat disebabkan karena faktor motivasi. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri seseorang yang terarah untuk mencapai tujuan kerja. Motif berprestasi adalah suatu dorongan dalam diri seseorang untuk melakukan suatu kegiatan atau tugas dengan sebaik-baiknya agar mampu mencapai prestasi kerja (kinerja) dengan predikat terpuji.

Fenomena yang menunjukkan bahwa perawat di IGD RSUD Cilacap memiliki kinerja yang baik dapat disebabkan karena RSUD Cilacap telah mendapat sertifikasi ISO 9001:2008 pada Bulan Maret 2012, sehingga seluruh karyawan RSUD Cilacap, baik tenaga medis, keperawatan maupun tenaga teknis lainnya dalam bekerja harus sesuai dengan Instruksi Kerja (IK) yang telah ditetapkan. Hal ini membuat seluruh perawat memiliki kinerja yang terstandar, dalam hal ini, kinerja perawat berada dalam kategori baik. Kinerja perawat adalah aktifitas perawat dalam

mengimplementasikan sebaik-baiknya suatu wewenang, tugas dan tanggung jawabnya dalam rangka pencapaian tujuan tugas pokok profesi dan terwujudnya tujuan dan sasaran unit organisasi. Penilaian kinerja merupakan cara pengukuran kontribusi dari perawat dalam instansi yang dilakukan oleh organisasi. Penilaian kerja penting dilakukan untuk mengetahui tingkat kontribusi perawat dalam menyelesaikan tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya (Haryono, 2004). Tjiptono (2007) mengatakan bahwa wujud dari kinerja atau *performance* ini misalnya kecepatan, kemudahan, dan kenyamanan bagaimana perawat dalam memberikan jasa keperawatan pada pasien, kemudahan dalam memenuhi kebutuhan pasien dan kenyamanan yang diberikan yaitu dengan memperhatikan kebersihan, keramahan dan kelengkapan peralatan rumah sakit.

Gambaran Kepuasan Pasien di IGD RSUD Cilacap Tahun 2012

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pasien IGD RSUD Cilacap Tahun 2012 menyatakan puas dengan jumlah 72 orang (82,8%). Jumlah pasien yang menyatakan sangat puas sebanyak 8 orang (9,2%) dan sebagian kecil menyatakan tidak puas, yaitu sejumlah 7 orang (8,0%) serta tidak ada yang menyatakan sangat tidak puas (0,0%).

Hasil penelitian ini dapat disebabkan karena RSUD Cilacap telah mendapat sertifikasi ISO 9001:2008 pada

Bulan Maret 2012, sehingga seluruh karyawan RSUD Cilacap diharapkan mampu memberikan pelayanan terhadap pelanggan eksternal yang baik yang bertujuan memenuhi kepuasan pelanggan. Hal ini dikarenakan tujuan sertifikasi ISO 9001:2008 adalah kepuasan pelanggan, dalam hal ini adalah kepuasan pasien.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya (Ghana, 2009). Definisi kepuasan pasien menurut Polan (2007) adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Menurut Tjiptono (2007), kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan. Kepuasan pelanggan total tidak mungkin tercapai, sekalipun hanya untuk sementara waktu.

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator dalam menilai mutu pelayanan yang diberikan suatu rumah sakit (Heriandi, 2005). Baik buruk pelayanan suatu rumah sakit dapat dilihat dari tingkat kepuasan pasien sebagai pihak yang menerima jasa pelayanan kesehatan. Apabila pasien mengungkapkan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan rumah sakit, maka pelayanan rumah sakit tersebut

dapat dikatakan baik, demikian sebaliknya, apabila pasien mengatakan tidak puas atau memiliki tingkat kepuasan yang rendah dengan pelayanan rumah sakit, maka pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut dapat dikatakan kurang baik (Soraya, 2005). 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 tuntutan akan mutu pelayanan yang diberikan (Heriandi, 2005).

Hubungan Antara Kinerja Perawat Dengan Kepuasan Pasien di IGD RSUD Cilacap Hasil analisis bivariat dengan uji *rank spearman* menunjukkan bahwa nilai korelasi *rank* pada taraf signifikansi 95 % adalah 0,285 dengan nilai probabilitas (*probabilitas value*) sebesar 0,008. Dari analisa tersebut dapat diketahui bahwa secara statistik  $H_0$  ditolak atau terdapat hubungan antara kinerja perawat dengan kepuasan pasien di IGD RSUD Cilacap Tahun 2012 ( $r = 0,285$ ;  $p_v = 0,008$  pada  $\alpha = 0,05$ ). Arah hubungan kedua variabel adalah positif, artinya semakin baik kinerja perawat akan meningkatkan kepuasan pasien. Hasil penelitian ini sesuai dengan pendapat Polan (2007) yang menyatakan bahwa kepuasan pasien salah satunya ditentukan dengan kinerja perawat, meliputi

kompetensi petugas, konsultasi yang teliti, tidak ada kesalahan prosedur dan pelayanan tepat waktu (Polan 2007). Kekuatan nilai korelasi *rank* sebesar = 0,285. Berdasarkan tabel interpretasi kekuatan korelasi variabel menurut Sugiyono (2009) maka nilai menunjukkan bahwa hubungan antara kedua variabel adalah lemah.

Lemahnya hubungan antara kinerja perawat dengan kepuasan pasien dapat dipahami, mengingat faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien tidak hanya faktor kinerja perawat saja, tetapi ditentukan oleh banyak faktor. Sebagaimana dijelaskan Setiyo (2007) bahwa ada beberapa aspek-aspek yang mempengaruhi perasaan puas pada pasien yaitu aspek sikap pendekatan staf pada pasien, aspek prosedur administrasi dan aspek fasilitas. Dari pendapat tersebut dapat dinyatakan bahwa kinerja bukan satu-satunya faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien.

#### SIMPULAN

1. Sebagian besar perawat memiliki kinerja yang cukup baik dengan jumlah 65 orang (74,7%) dan sebagian kecil pasien menyatakan perawat memiliki kinerja kurang baik, yaitu 2 orang (2,3%).
2. Sebagian besar pasien menyatakan puas dengan jumlah 72 orang (82,8%) dan sebagian kecil menyatakan tidak puas, yaitu sejumlah 7 orang (8,0%).
3. Terdapat hubungan yang lemah antara kinerja

perawat dengan kepuasan pasien di IGD RSUD Cilacap Tahun 2012 ( $r = 0,285$ ;  $p_v = 0,008$  pada  $\alpha = 0,05$ ).

#### DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto. S. (2006) *Prosedur Penelitian Suatu pendekatan Praktek*, Edisi Revisi V, Rineka Cipta, Jakarta.
- Foster, Bill, & Seeker, K. R. (2001). *Pembinaan Untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan*. Alih BAhsa : Ramlan, Jakarta : PPM
- Gartinah, T. dkk., 2006. <http://www.inna-ppni.or.id>. *Pelayanan Profesionalisme Keperawatan Yang Didukung Oleh Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi*.
- Ghana, (2009). <http://syakira.com>, *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. diperoleh tanggal 11 Maret 2012
- Handoko, M. (2005). *Tipe-tipe kepemimpinan*. Jakarta : Kanisius
- Haryono, S. (2001). *Dasar-Dasar Kepemimpinan*. Jakarta : Rineka Cipta
- Heriandi, 2005, <http://www.digilib.litbang.depkes.go.id>, *Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSOB Tahun 2005*, diperoleh tanggal 10 Maret 2012
- Irawan (2009). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*.

- Jakarta : Elex Media  
Komputindo
- Ishak, A. & Hendri, T. 2003, *Manajemen Motivasi*. Jakarta: PT. Gramedia
- Istiqomah (2005). *Deskripsi Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap RSUD Cilacap*. Skripsi. STIKES Al Irsyad Al Islamiyyah Cilacap
- Kartono, K. 2003. *Pemimpin dan Kepemimpinan*. Jakarta : Rajawali
- Machfoedz, I. (2007). *Metodologi Penelitian: Bidang Kesehatan, Keperawatan dan Kebidanan*. Yogyakarta : Fitramaya
- Mangkunegara, Anwar. P. (2001). *Manajemen sumber daya manusia*, Bandung : Remaja Rosdakarya
- Narbuko. C. & Achmadi, A. (2002). *Metodologi Penelitian*, Edisi Keempat. Jakarta : Bumi Aksara
- Notoatmodjo. S (2010) *Metodologi Penelitian*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Nursalam (2002). *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan*. Jakarta : Infomedika
- Polan, I.S. (2007). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan : Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta : EGC
- Saleh, A.B. (2010). *Manajemen Motivasi Perawat*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya
- Santoso (2008). *Mengolah Data secara Profesional*. Jakarta : Elex Media Komputindo.
- Saryono (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jogjakarta : Fitramaya
- Sedarmayanti.2001. *Sumber Daya manusia dan Produktivitas Kerja* Bandung : Mandar maju
- Sederm, M. (2001). *Dasar-dasar Kepemimpinan*. Jakarta : Balai Aksara
- Setiyo, 2007, <http://klinis.com>, *Teori Kepuasan*, diperoleh tanggal 10 Maret 2012
- Soraya(2005, *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap terhadap Pelayanan Keperawatan di Paviliun Khusus Ibnu Sina Rumah Sakit Islam Khadijah Palembang Tahun 2005*. diperoleh tanggal 10 Maret 2012
- Sugiyono. (2009). *Statistik untuk Peneliti*. Bandung : Alfabetha
- Suparyanto (2010). *Metode Penelitian*. Jogjakarta : Fitramaya
- Tjiptono, Fandi. (2007)., *Manajemen Jasa*, Yogyakarta : Penerbit Andi
- Widodo, W. T. (2011). *Hubungan Antara Beban Kerja Dengan Kinerja Perawat Intensive Care Unit (ICU) di RSUD Cilacap*. Skripsi. STIKES Muhammadiyah Gombong