

**HUBUNGAN KINERJA PERAWAT DENGAN TINGKAT  
KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT PANTI  
WALUYA SAWAHAN KOTA MALANG**

**SKRIPSI**



**Oleh :**

**ARSINDI RIANTARI TAWURU MAY**

**2015320014**

**PROGRAM STUDI KEPERAWATAN  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI  
MALANG**

**2020**

## RINGKASAN

Kinerja perawat punya peran untuk mendukung percepatan kesembuhan pasien rawat inap dan bisa menciptakan kepuasan saat berobat di rumah sakit. Tujuan penelitian untuk mengetahui hubungan kinerja perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan Kota Malang. Desain penelitian menggunakan desain korelatif dengan pendekatan cross sectional. Di Panti Waluya Sawahan Kota Malang, populasi penelitian terdiri dari 108 pasien dan 80 perawat. Sampel diperoleh secara simple random sampling, terdiri dari 52 perawat dan 85 pasien. Tingkat kepuasan pasien diukur sebagai bagian dari kuesioner kinerja perawat yang digunakan untuk mengumpulkan data. Uji Korelasi Product Moment Pearson adalah jenis uji yang digunakan didalam penelitian ini. Jadi didapatkan hasil bahwa lebih dari setengah dari 40 responden (47,1%) memiliki tingkat kepuasan dalam kategori puas, sedangkan sebagian besar dari 32 responden (61,5%) memiliki kinerja kategori sangat baik. Hubungan kinerja perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di RS Panti Waluya Sawahan Kota Malang ditentukan dengan uji Korelasi Pearson Product Moment yang menghasilkan nilai p sebesar (0,000) (0,05). Studi masa depan diantisipasi untuk melihat unsur-unsur yang mempengaruhi kepuasan pasien, seperti kualitas barang atau jasa dan biaya perawatan medis, serta menyeimbangkan sampel perawat..

***Kata Kunci: Kinerja Perawat Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap***

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kinerja perawat di Indonesia masih di bawah standar. Dalam penelitian Maimun (2016), RS Bhayangkara Pekanbaru, Indonesia, menemukan kinerja keperawatan yang rendah sekitar 53,4%. Menurut review RS Surabaya tahun 2016 oleh Hidayat Rahmat, kinerja perawat turun di bawah rata-rata nasional 50%. Selain itu, studi tahun 2015 oleh Maulani di Rumah Sakit H. Hanafie Muara Bungo Jambi menemukan bahwa 47,6% perawat di bawah standar. Menurut penelitian di atas, sekitar 50% perawat masih berkinerja di bawah rata-rata, dengan sebagian besar di bawah rata-rata dalam merawat pasien.

Hal ini menunjukkan pentingnya kinerja dalam memastikan kualitas tinggi dari layanan yang ditawarkan. Secara umum, kinerja perawat mengacu pada semua tugas kerja yang diselesaikan dalam jumlah waktu tertentu atau sebagai hasil dari kinerja pekerjaan yang sukses. Kinerja ditentukan oleh aturan dan tolok ukur yang menjadi acuan pelayanan. Perhimpunan Perawat Nasional Indonesia (PPNI, 2010) secara formal mengadopsi standar profesi, seperti yang disebutkan dalam UU No. 36 Tahun 2009, yang meliputi kriteria kompetensi dan 2000 norma praktik. Kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima dari perawat digunakan untuk mengukur kinerjanya. (Kurniadi, 2013).

Rumah sakit merupakan pelayanan yang paling mendasar dan penting di Indonesia. Untuk meningkatkan kesehatan masyarakat secara keseluruhan, rumah sakit mutlak diperlukan. Oleh karena itu, semua pihak harus memberikan perhatian yang besar terhadap kualitas pelayanan. Salah satu tugas dan fungsi utama rumah sakit adalah memberikan pelayanan esensial kepada masyarakat di sektor pekerjaan yang paling sering digunakan oleh masyarakat menengah ke bawah (Dinkes, 2012). Hampir semua rumah sakit fokus melayani

kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan, terutama yang merupakan penyedia layanan primer bagi masyarakat.

Lima indikator kepuasan pasien yang diidentifikasi oleh Nursalam (2013) adalah kemampuan perawat dalam menangani masalah dengan cepat, tanggung jawab (responsiveness) berupa kesediaan perawat untuk membantu pasien yang mengalami kesulitan, penjelasan atas pertanyaan tentang penyakit pasien, dan empati (empathy) berupa kepedulian terhadap semua pasien.). Berdasarkan temuan, sebagian besar pasien rawat inap (69,81%) tidak puas dengan pelayanan yang diberikan RSUD Pandan Arang Boyolali. Pasien mengungkapkan ketidakpuasan dengan komponen ketergantungan, yang meliputi proses masuk dan layanan yang rumit untuk pasien serta waktu layanan yang terlambat.

berdasarkan survei pendahuluan pasien di 10 bangsal rawat inap rumah sakit. Peneliti menemukan 6 pasien yang menyatakan tidak sepenuhnya puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan di rumah sakit dan terkadang membutuhkan waktu yang lama untuk merespon pasien di Panti Waluya Sawahan pada tanggal 2 September 2020, terkait dengan faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan. Empat pasien semuanya mengatakan mereka senang dengan staf medis rumah sakit dan perawat yang bertanggung jawab atas perawatan mereka.. sesuai dengan latar belakang diatas maka judul penelitian ini yaitu, “Hubungan Kinerja Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan Kota Malang”

## **1.2 Rumusan Masalah**

adakah hubungan kinerja perawat dengan tingkat kepuasan pasien pada rawat inap di rumah sakit Panti Waluya Sawahan Kota Malang?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan umum**

Mengetahui hubungan kinerja perawat terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit Panti Waluya Sawahan Kota Malang.

### **1.3.2 Tujuan khusus**

- 1 Mengetahui kinerja perawat di Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan Kota Malang.
- 2 Mengetahui tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan Kota Malang.
- 3 Menganalisis hubungan kinerja perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan Kota Malang.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

1. Bagi Masyarakat

Sebagai bahan masukan buat masyarakat tentang apa yang diteliti.

2. Bagi Rumah Sakit

Membantu rumah sakit agar memberi pelayanan yang baik dan memuaskan

3. Bagi Mahasiswa Kesehatan Masyarakat

Digunakan sebagai bahan wawasan tambahan referensi dan dijadikan pedoman .

4. Bagi Peneliti Lain

sebagai bahan acuan untuk penelitian selanjutnya .

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Agar mengetahui faktor – faktor apa saja yang berhubungan dengan apa yang diteliti

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Abdurrouf M., & Sari D.W.P. 2017. Model Loyalitas Pasien Berbasis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Islam di Semarang. *Jurnal Kesehatan* 8 (3). Universitas Islam Sultan Agung Semarang. <http://ejurnal.poltekkes->

[tjk.ac.id/index.php/JK/article/viewFile/616/587](http://tjk.ac.id/index.php/JK/article/viewFile/616/587). Diakses pada tanggal 20 September 2020. Pukul 11.00 - 16.00 Wib

Aini D. N, Rista A., & Ida R. 2018. Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD DR. H. Soewondo Kendal. *Jurnal Ners* 2 (2). STIKES Widya Husada Semarang. <http://stikeswh.ac.id:8082/journal/index.php/jners/article/view/148>. Diakses pada tanggal 20 September 2020. Pukul 11.00 - 16.00 Wib

Azwar, A. 2013. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.

Darus M., Milwati S. & Maemunah N. 2018. Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Dinoyo Kota Malang. *Nursing News* 3 (2). Universitas Tribhuwana Tunggaladewi Malang. <https://publikasi.unitri.ac.id/index.php/fikes/article/download/833/647>. Diakses pada tanggal 20 September 2020.

Ilyas, Yaslis. 2014. *Perencanaan SDM Rumah Sakit. Edisi Revisi*. Jakarta: Rineka Cipta.

Kristina J. K., Wahyuni T. D., & Rahayu W. H. 2017. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna BPJS di RSI G Kabupaten Malang. *Nursing News* 3 (2). Universitas Tribhuwana Tunggaladewi Malang. <https://publikasi.unitri.ac.id/index.php/fikes/article/download/655/527>. Diakses pada tanggal 22 September 2020

Manuho E., Warouw H. & Hamel R. 2015. Hubungan Beban Kerja Dengan Kinerja Perawat Dalam Pemberian Asuhan Keperawatan Di Instalasi Rawat Inap C1 RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *ejournal Keperawatan (e-Kep)* 3 (2). Universitas Sam Ratulangi. <https://media.neliti.com/media/publications/110719-ID-hubungan-beban-kerja-dengan-kinerja-pera.pdf>. Diakses pada tanggal 22 September 2020

Notoatmodjo, S. 2014. *Ilmu Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.

Nurheda, Usman & Rusman A. D. P. 2019. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Di Puskesmas Maiwakabupaten Enrekang. *Jurnal Ilmiah Manusia & Kesehatan* 1 (3). Universitas Muhammadiyah Parepare. <https://umpar.ac.id/jurnal/index.php/makes/article/download/106/103>. Diakses pada tanggal 22 September 2020

Nursalam. 2015. *Manajemen Keperawatan, Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional edisi 5*. Jakarta: Penerbit Salemba Medika.

Pangerapan D. T., Palandeng O. E. I & Rattu J. M. 2018. Hubungan Antara Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Gmim Pancaran Kasih Manado. *Jurnal Kedokteran Klinik (JKK)* 2 (1). Universitas Sam Ratulangi. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jkk/article/download/18836/18386>. Diakses pada tanggal 22 September 2020

Purwanti S., Prastiwi S. & Rosdiana Y. 2017. Hubungan Pelayanan Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Wisata Dau Malang. *Nursing News* 2 (2). Universitas Tribhuwana Tunggaladewi Malang. <https://publikasi.unitri.ac.id/index.php/fikes/article/download/514/432>. Diakses pada

tanggal 22 September 2020

- Satria W., Sidin A. I. & Noor N. B. 2013. Hubungan Beban Kerja Dengan Kinerja Perawat Dalam Mengimplementasikan Patient Safety Di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin Tahun 2013. *Jurnal Keperawatan 2 (1)*. Universitas Hasanuddin Makassar. <http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/5678/Jurnal%20Beban%20Kerja%20dengan%20Kinerja.pdf>. Diakses pada tanggal 22 September 2020. Pukul 11.00 - 16.00 Wib
- Supriyanto, E. 2015. *Kepuasan Kerja Perawat*. Jakarta: Binus
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi. 2. Yogyakarta: Andi.