

## HUBUNGAN PERSEPSI PASIEN MENGENAI KINERJA PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS KAWANGKOAN UTARA KABUPATEN MINAHASA

Harianto K.J Lumanaw\*, Chreisy K. F Mandagi\*, Ribka Wowor\*

\*Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi Manado

### ABSTRAK

Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang melaksanakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perorangan. Pelayanan keperawatan sangat dibutuhkan di Puskesmas dalam hal perawatan bagi para penderita penyakit yang datang berkunjung di pelayanan kesehatan. Kinerja perawat adalah hasil kerja perawat dalam bentuk tindakan atau praktek yang dapat diamati dan dinilai. Kinerja keperawatan mencerminkan kemampuan perawat untuk menggambarkan proses keperawatan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan persepsi pasien mengenai kinerja Perawat Terhadap Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Kawangkoan utara Kabupaten Minahasa. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan cross sectional study dengan jumlah sampel sebanyak 77 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan metode kuisioner. Hasil penelitian didapatkan sebanyak 53,2% responden menyatakan kinerja perawat baik dan 63,6% menyatakan puas dengan kinerja yang diberikan perawat. Data analisis menggunakan uji chi square dengan signifikansi 95% dengan p-value sebesar 0.002 sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara persepsi pasien mengenai kinerja Perawat Terhadap Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Kawangkoan utara Kabupaten Minahasa.

**Kata Kunci:** Kinerja Perawat, Kepuasan, Puskesmas

### ABSTRACT

Puskesmas is a first-level health care facility that carries out public health efforts and individual health efforts. Nursing services are needed in puskesmas in terms of care for people with diseases who come to visit the health service. The performance of nurses is the result of the work of nurses in the form of actions or practices that can be observed and assessed. Nursing performance reflects the ability of nurses to describe the nursing process. The purpose of this study was to find out the relationship of patient perception regarding the performance of Nurses to Outpatients in Kawangkoan Health Center north of Minahasa Regency. This type of research is quantitative with a cross sectional study approach with a sample of 77 respondents. Data collection techniques using questionnaire method. The results were obtained as many as 53.2% of respondents encouraged the performance of good nurses and 63.6% expressed satisfaction with the performance provided by nurses. The analysis data using chi square test with 95% signification with p-value of 0.002 so that it can be concluded that there is a relationship between patient perception regarding nurse performance towards outpatients in Kawangkoan Health Center north of Minahasa Regency.

**Keywords:** Nurse performance, satisfaction, health care

### PENDAHULUAN

Dalam peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang melaksanakan upaya kesehatan masyarakat. mengutamakan upaya pelaksanaan promosi kesehatan dan pencegahan penyakit untuk

menggapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Puskesmas berkewajiban mengupayakan, menyediakan, dan menyelenggarakan pelayanan yang bermutu untuk memenuhi kebutuhan akan pelayanan kesehatan masyarakat.

Penelitian Kambong (2013) ketidakpuasan pasien yang timbul karena adanya kesenjangan antara harapan pasien terhadap kinerja pelayanan kesehatan yang dirasakan pada waktu memakai layanan kesehatan. Adapaun penelitian Sarwendah (2015) didapatkan nilai  $p = 0,0001$  lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$  sehingga terdapat hubungan yang signifikan antara kinerja perawat dengan kepuasan pasien di Puskesmas Pariaman.

Puskesmas Kawangkoan adalah salah satu puskesmas pemerintah di Kawangkoan Utara Kabupaten Minahasa. Puskesmas menerima pelayanan kesehatan masyarakat umum di Kawangkoan dan sekitarnya. Puskesmas memiliki empat ruang rawat inap dan satu instalasi perawat insentif dengan jumlah 10 tempat tidur. Puskesmas kawangkoan merupakan puskesmas yang memiliki wilayah kerja yang cukup besar sehingga setiap harinya pasien yang berkunjung di Puskesmas Kawangkoan cukup banyak.

Berdasarkan observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti saat pengambilan data awal di Puskesmas Kawangkoan utara kepada beberapa pasien didapati masih terdapat beberapa pasien yang mengeluh karena pasien harus menunggu lama, petugas tidak berada di tempat saat pasien datang berkunjung, pemberian informasi mengenai pelayanan pasien yang kurang jelas, perawat tidak menjelaskan pemeriksaan yang dilakukan dan tidak

menjelaskan hasil pemeriksaan. Adapun beberapa pasien merasa kurang puas dengan penampilan petugas kesehatan berupa pemakaian perhiasan yang berlebihan serta pakaian yang tidak rapih seperti bawaan (rok) yang terlalu ketat/pendek tidak berpakaian yang sesuai dengan profesi, datang terlambat perawatan perawat tidak memadai sesuai dengan keinginan pasien.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti hubungan persepsi pasien mengenai kinerja perawat terhadap pasien rawat jalan di Puskesmas Kawangkoan utara Kabupaten Minahasa.

## METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan Puskesmas Kawangkoan Utara Kabupaten Minahasa. Pengambilan sampel menggunakan rumus Slovin dengan jumlah sampel sebanyak 77 orang. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kinerja perawat dan variabel dependen adalah kepuasan pasien. Metode pengumpulan data menggunakan kuisioner dan observasi. Pengolahan data dilakukan dengan proses editing, coding, entry, dan tabulating. Teknik analisis data menggunakan uji *chi-square* dengan CI (*confident interval*) 95% dan tingkat kesalahan 5% ( $\alpha = 0,05$ ).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Analisis Univariat

#### Kinerja Perawat

Tabel 7. Distribusi Frekuensi Kinerja Perawat

Kinerja Perawat	n	%
Baik	41	53.2
Kurang baik	36	46.8
Total	77	100

#### Kepuasan Pasien

Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien (Bukti Fisik, Keandalan, Ketanggapan, Jaminan, dan Empati).

Tabel 13. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien

Kepuasan Pasien	n	%
Baik	49	53.6
Kurang baik	28	36.4
Total	77	100

### Analisis Bivariat

Hubungan antara Kinerja Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Kawangkoan Utara Kabupaten Kawangkoan.

Tabel 14. Hubungan antara Kinerja Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Kawangkoan Utara Kabupaten Kawangkoan.

Kinerja Perawat	Tingkat Kepuasan Pasien		Total (%)	p value	OR
	Kurang Puas	Puas			
	n (%)	n (%)			
Kurang Baik	20	16	36		
Baik	8	33	41	0,002	5.61
Total	28	49	77		

Hasil analisis statistic diperoleh  $0,002 < 0,05$ . Dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara kinerja perawat terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Hasil analisis diperoleh nilai OR 5.61 yang artinya apabila kinerja perawat yang diberikan baik memiliki peluang 5.61 kali lebih besar kepuasan pasien puas dibanding dengan kinerja perawat kurang baik.

Hasil distribusi umur menunjukkan bahwa kelompok umur terbanyak berada pada golongan umur 36-45 tahun 28 responden, 26-35 tahun 18 responden, dan yang paling sedikit yaitu pada golongan umur >65 tahun 5 responden. Sofiyah (2014) menyatakan bahwa pada tingkat umur produktif kemungkinan untuk jatuh sakit akan lebih besar dikarenakan terlalu banyak melakukan aktivitas atau kegiatan tanpa memperhatikan kesehatan.

Distribusi jenis kelamin terbanyak yaitu jenis kelamin perempuan 41 responden dan untuk responden dengan jenis kelamin laki-laki 36 responden. Perbedaan kebutuhan yang diinginkan seseorang dimana jumlah yang banyak menggunakan jasa atau produk pelayanan sering ditemukan pada wanita dibandingkan dengan kelompok pria Kotler dan Keller (2016). Distribusi pendidikan responden terbanyak yaitu SMA 49 responden, berikutnya SMP 23 responden, SD 5 responden, D3 5 responden, S1 4 responden, S2 1 responden.

Distribusi pekerjaan terbanyak berada pada tidak bekerja/IRT dengan jumlah 25 responden, berikutnya buruh 17 responden, wiraswasta 13 responden, petani 11 responden, ASN/TNI/POLRI 9 responden, lain-lain 2 responden. Untuk distribusi kepemilikan asuransi atau jaminan kesehatan, responden terbanyak pada kategori BPJS Kesehatan dengan jumlah 63 responden, berikutnya yang tidak memiliki asuransi berjumlah 9 responden dan 5 responden pada kategori BPJS Ketenagakerjaan.

#### **Gambaran Umum Kinerja Perawat**

Hasil penelitian kinerja perawat di puskesmas Kawangkoan menunjukkan bahwa sebanyak 41 responden menilai kinerja yang diberikan perawat dalam kategori baik dan 36 responden menilai kinerja perawat dalam kategori kurang baik. Jadi, sebagian besar responden menilai kinerja perawat di puskesmas Kawangkoan sudah baik karena perawat menunjukkan perilaku baik perawat saat melakukan tindakan, menjelaskan tindakan yang dilakukan kepada pasien, mendengar dan memberikan perhatian terhadap keluhan pasien, memintalah izin kepada pasien sebelum melakukan tindakan, perawat memperhatikan sikap yang rendah hati, memberikan kesempatan untuk pasien bisa bertanya, bertanggung jawab atas tindakan yang dilakukan pada pasien dan memberikan pelayanan dengan senyum

salam dan sapa. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Penelitian Krisnawati, dkk (2017) didapatkan hasil sebanyak 68,42% responden menilai kinerja baik pelaksanaan pelayanan asuhan keperawatan dan 63,16% responden menyatakan sangat puas terhadap kinerja yang diberikan perawat. Hasil uji korelasi spearman didapatkan 0,355 serta nilai  $p$  value = 0,029 maka disimpulkan terdapat hubungan antara kinerja perawat terhadap kepuasan pasien di rumah sakit panti Waluya Malang. Namun masih ada pasien yang merasa pelayanan yang diberikan Puskesmas Kawangkoan belum baik. Hal ini tentunya harus menjadi perhatian kepada pihak puskesmas sehingga bisa menjadi masukan di hari yang akan datang untuk dapat meningkatkan kinerja perawat terhadap pelayanan asuhan keperawatan yang akan diberikan kepada pasien.

Hasil penelitian Khamida dan Mastiah (2015) menunjukkan bahwa dari 39 responden sebagian besar 51,3% perawat memiliki kinerja kurang, dan 56,4% pasien menyatakan tidak puas. Adapun hasil uji *chi-square* didapatkan nilai  $p$  0,038 <  $\alpha$  0,05 maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan kinerja perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di ruang multazam rumah sakit islam Surabaya atau H0 ditolak. Adapun penelitian Mulyadi, dkk (2019) didapatkan bahwa dari 58 responden yang diteliti ditemukan 22 responden 37,9%

memiliki kinerja baik dan 36 responden 62,1% memiliki kinerja yang kurang baik.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja perawat berpengaruh nyata terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan di Puskesmas Kawangkoan Utara. Kinerja atau pelayan yang baik akan memberikan kepuasan kepada pasien. Saat kebutuhan pasien terpenuhi terhadap tindakan yang diberikan oleh perawat maka pelayanan tersebut dapat dikatakan baik.

#### **Gambaran Umum Kepuasan Pasien**

Kepuasan pasien dalam penelitian ini diukur dari aspek dimensi bukti fisik (*tangibles*), tingkat kehandalan (*reability*), ketanggapan (*responsive*), jaminan (*assurance*) dan tingkat empati (*empaty*). Hasil penelitian di puskesmas Kawangkoan terhadap kepuasan pasien menunjukkan bahwa sebanyak 49 responden menyatakan puas, dan sebanyak 28 responden menyatakan kurang puas terhadap kinerja yang diberikan oleh perawat. Penelitian ini sejalan dengan Purwanti, dkk (2017) yang menunjukkan sebanyak 72,2% responden merasakan pelayanan yang diberikan baik dan 59,8 responden merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan, adapun hasil uji korelasi *pearson* dengan nilai *p-value* = 0,000 < 0,05 sehingga disimpulkan bahwa ada hubungan antara pelayanan perawata dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas wisata Dau Malang.

Adapun penelitian Handayani (2016) menunjukkan hasil tingkat kepuasan secara keseluruhan 72,88% dikategorikan puas yang tebagi dari beberapa aspek antara lain berwujud 72,76%, keandalan 72,09%, empati 72,89%, ketanggapan 72,88% serta jaminan 72,22%. Penelitian Sudjiono, dkk (2018) dari persamaan regresi linear berganda  $Y=2,046+ 0,364 X1$  (keandalan) + 0,387 X2 (ketanggapan), + 0,754 X4 (keberwujudan) + 0,161 X5 (empati) memberikan pengaruh ang positif terhadap kepuasan pasien pengguna jasa rawat inap di rumah sakit Kusta Kediri. Sedangkan untuk variabel 0,571 X3 (keyakinan) memberikan pengaruh negatif terhadap kepuasan pasien. Koofisien determinasi didapatkan nilai 0,789 yang dapat diartikan 78,9% variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel independen. Sedangkan sisanya 21,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ada dalam penelitian ini.

#### **Hubungan Antara Kinerja Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Kawangkoan Utara Kabupaten Kawangkoan.**

Hasil penelitian didapatkan bahwa kinerja perawat baik dengan tingkat kepuasan puas sebanyak 33 responden, dan kinerja perawat baik dengan tingkat kepuasan kurang puas berjumlah 8 responden. Sedangkan untuk kinerja perawat kurang baik dengan tingkat kepuasan pasien puas berjumlah 16 responden, dan kinerja

perawat kurang baik dengan kepuasan pasien kurang puas berjumlah 20 responden.

Berdasarkan hasil analisis statistik menggunakan *Chi-Square* dengan tingkat CI (*confident Interval*) 95% dan tingkat kesalahan 5% ( $\alpha = 0,05$ ), didapatkan nilai  $p = 0,002 < 0,05$ , dengan demikian disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara kinerja perawat dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Kawangkoan utara. Nilai odds ratio sebesar 5.61 yang artinya bahwa kinerja yang baik memiliki peluang 5.61 kali lebih besar memberikan kepuasan kepada pasien.

Kepuasan pasien terhadap jasa yang telah diterimanya tidak lepas dari hasil kerja keras atau kinerja perawat dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab untuk memberikan asuhan keperawatan. Kinerja perawat yang baik merupakan indikator terhadap terbentuknya kepuasan pasien sehingga hal ini dapat memberikan manfaat kepada kedua belah pihak yang diantaranya terjalinnya hubungan yang baik dan harmonis antara petugas kesehatan sebagai pemberi jasa kesehatan dan pasien sebagai penerima jasa kesehatan. Hubungan yang baik antara penyedia jasa dan penerima jasa ini akan menimbulkan kepercayaan atau kredibilitas dengan saling menghormati, menghargai, responsif, menjaga rahasia dan memberi perhatian. Pendapat ini diperkuat oleh Pohan (2006) yang mengatakan bahwa

timbulnya kepuasan pasien terhadap layanan yang diterimanya merupakan hasil perbandingan kinerja perawat dengan apa yang diharapkan oleh pasien.

Penelitian ini sejalan dengan Hafid (2014) dengan hasil didapatkan nilai *p-value* 0,008 maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara kinerja perawat dengan kepuasan pasien pengguna kartu yankestis dalam pelayanan keperawatan di RSUD Syech Yusuf kab. Gowa yang dikarenakan nilai hitung  $p < 0,05$ . Adapun penelitian Pangemanan. dkk (2018) dimana hasil analisis dengan menggunakan uji chi-square didapatkan nilai *p-value*  $0,002 < 0,05$  sehingga dapat disimpulkan ada hubungan antara kinerja perawat dengan kepuasan pasien di Puskesmas Tikala baru kota Manado.

## KESIMPULAN

1. Sebanyak 41 responden (53.2%) menyatakan bahwa pelayanan baik terhadap kinerja perawat ruang rawat jalan di Puskesmas Kawankoon Utara Kabupaten Minahasa.
2. Sebanyak 49 responden (63.6%) menyatakan merasa puas terhadap pelayanan ruang rawat jalan di Puskesmas Kawankoon Utara Kabupaten Minahasa.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Azwar, A. 2011. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: Bina Rupa Aksara Publisher.
- Kemenkes No 1239/Menkes/SK/XI/2001 tentang *registrasi dan praktik Keperawatan*.
- Kemkes RI. 2012. Pelayanan kesehatan, dalam <http://www.kemkes.go.id>. Di akses April 2020.
- Kurniadi, A. 2013. *Manajemen Keperawatan dan prospektifnya : Teori, Konsep dan Aplikasi*. Jakarta: FKUI.
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia. 2010. *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor HK.02.02/MENKES/148/2010 tentang Izin dan Penyelenggaraan Praktik Perawat*. Jakarta : Menteri Kesehatan.
- Nursalam. 2013. *Manajemen Keperawatan : Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta: Salemba Medika.
- Permenkes No. 148 tahun 2010 tentang *praktek perawat*.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang  
Pusat Kesehatan Masyarakat.  
Jakarta.
- Pangemanan, R. C., Samuel, Kumajas., Michelle, Kairupan. 2018. *Hubungan Kinerja Perawat Denga Kepuasan Pasien Di Puskesmas Tikala Baru Manado*. Journal Of Community & Emergency, Volume 6 Nomor 3 Desember.
- Wahyani, Griffith D. 2014. *Hubungan kinerja perawat dengan kepuasan pasien*. <http://www.jurnal.umt.ac.id>., diakses 04 Januari 2021.
- Yanidrawati W. A.A. 2012. *Hubungan kepuasan pasien dengan kinerja perawat di ruang inap rumah sakit umum daerah kabupaten bekasi*. dalam <http://jurnal.unpad.ac.id>., 29 Desember 2020.