

KINERJA PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN JAMKESMAS

(*Nurse Achievement and Jamkesmas Patients Satisfaction*)

Roihatul Zahroh*, Siti Rahayu**

* Staf Pengajar Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Gresik Jl. AR. Hakim No. 2B Gresik, email: roihatulzr@gmail.com

** RSUD Ibnu Sina Jl. Dr. Wahidin Sudirohusodo No. 243B Gresik

ABSTRAK

Kualitas rumah sakit sangat tergantung dari prestasi perawatan atau penilaian keperawatan. Prestasi keperawatan memberlakukan Jamkesmas kepuasan pasien, khususnya di Rumah Sakit Ruang Cempaka Ibnu Sina Gresik.

Penelitian ini menggunakan pendekatan *Cross Sectional* dengan Desain, termasuk 16 perawat sampel dengan teknik total sampling dan 44 Jamkesmas pasien sampel dengan purposive sampling. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner. Variabel bebas adalah prestasi keperawatan sedangkan variabel terikat adalah kepuasan pasien Jamkesmas. Data diolah dan dianalisa menggunakan korelasi *Chi Square*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara prestasi perawat dan Jamkesmas kepuasan pasien. Berdasarkan uji *Chi Square* nilai korelasi $p = 0,000$.

Penilaian kepuasan adalah indikator bagi perawat untuk menilai kinerja pencapaian perawat. Hal ini baik dan harus ditingkatkan dan dievaluasi secara terus-menerus tanpa kepentingan politik dalam karir.

Kata kunci: Prestasi Keperawatan, Pasien Jamkesmas, Kepuasan

ABSTRACT

Hospital quality is very depending of nursing care achievement or nursing assessment. Nursing achievement giving effect to Jamkesmas patients satisfaction, especially in Cempaka Ward Ibnu Sina Gresik Hospital.

This research using by Cross Sectional Design Approach, including 16 nurse sampel by total sampling technique and 44 Jamkesmas patients sample by purposive sampling. Data collected using questionnaire. Independent variable is nursing achievement while dependent variable is Jamkesmas patients satisfaction. Data processed and analyzed using Chi Square correlation.

Result of research indicate that there is significant relation between nurse achievement and Jamkesmas patients satisfaction. Based on Chi Square correlation p value = 0.000.

Assessment of satisfaction is the eyewear for nurses to assess the performance of nurse achievement. It is good and should be improved and evaluated on an ongoing basis without any political interest in career.

Keywords: *Nursing achievement, Jamkesmas patients, Satisfaction*

PENDAHULUAN

Sejalan dengan meningkatnya tingkat pendidikan dan sosial ekonomi masyarakat, tuntutan masyarakat semakin mengerti terhadap pelayanan kesehatan. Kompleksnya masalah kesehatan yang dihadapi oleh masyarakat menuntut dikembangkannya pendekatan dan pelaksanaan asuhan keperawatan yang paripurna (Nursalam, 2000). Masyarakat dapat

menentukan pilihan untuk mendapat pelayanan yang lebih baik, dengan tersedianya fasilitas kesehatan. Mutu pelayanan di rumah sakit sangat ditentukan oleh kinerja pelayanan keperawatan atau asuhan keperawatan (Depkes. RI, 1992). Menurut A.A Anwar Prabu Mangkunegara (2000) bahwa kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya. Perawat sebagai pemberi jasa keperawatan merupakan ujung tombak pelayanan di rumah sakit, sebab perawat berada dalam 24 jam memberikan asuhan keperawatan. Tanggung jawab yang demikian berat belum ditunjang dengan sumber daya manusia yang memadai, sehingga kinerja perawat sering menjadi pantauan, baik oleh profesi lain maupun pasien dan keluarganya melalui adanya keluhan pasien dan penurunan nilai kepuasan pasien. Di RSUD Ibnu Sina Kab. Gresik penilaian kepuasan pasien telah dilakukan secara rutin secara umum. Kepuasan pasien khusus Jamkesmas belum pernah dilakukan. Penilaian kinerja perawat juga secara rutin dilakukan.

Dalam penelitian terhadap kepuasan pasien rawat inap di King Khalid University Hospital, Riyadh, Saudi Arabia, terhadap 400 pasien rawat inap menunjukkan angka kepuasan sebesar 66,3%, dengan kepuasan saat masuk (*Admission*) sebesar 74,4%, kepuasan komunikasi 62% dan kepuasan perawatan 62,48% (*Saudi Medical Journal*, 2001). Sedangkan dari data penilaian instrument A di Rawat Inap RSUD Ibnu Sina kepuasan pasien secara umum di Ruang Cempaka pada Semester I Tahun 2011 menunjukkan nilai 75,83 yang berarti nilai kepuasan cukup. Namun penilaian masih dilaksanakan 1 tahun sekali, yang mana hal tersebut tidak bisa mewakili nilai dari rata – rata kepuasan dalam satu tahun. Sedangkan penilaian kinerja Tahun 2010 menunjukkan angka rata – rata 75 (Cukup Baik). Data tersebut memberikan gambaran tentang kondisi kinerja perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan yang berdampak terhadap kepuasan pasien. Sedangkan kepuasan pasien khusus Jamkesmas di R. Cempaka belum pernah dilakukan.

Kinerja seseorang sangat dipengaruhi oleh motivasi dan kemampuan dasar atau keterampilan yang dimiliki (Heider, 1958). Panji Anoraga (1998), mengemukakan bahwa penurunan kinerja dipengaruhi oleh kejenuhan kerja. Kejenuhan kerja dapat disebabkan oleh kegiatan yang kurang menarik, monoton atau terulang-ulang dan situasi lingkungan kerja yang kurang kondusif. Nursalam (1998), menyatakan bahwa faktor internal yang menghambat perkembangan peran perawat secara profesional antara lain: rendahnya rasa percaya diri perawat, kurangnya pemahaman dan sikap untuk melaksanakan riset keperawatan, rendahnya standar gaji dan sangat menimnya perawat yang menduduki pimpinan di institusi kesehatan. Faktor pendidikan, peralatan keperawatan dan lingkungan keperawatan sangat mempengaruhi keberhasilan asuhan keperawatan yang dapat menunjang kinerja perawat (Sri Hidayati, 1996). Kinerja yang jelek akan berdampak terhadap rendahnya mutu pelayanan, pasien merasa kurang nyaman dan merasa tidak puas. Dengan kinerja yang baik diharapkan kepuasan pasien juga meningkat.

Faktor yang dapat menentukan kinerja perawat antara lain: tingkat pendidikan perawat yang relatif masih rendah, sarana yang terbatas, kejenuhan oleh karena situasi kerja yang kurang kondusif dan *reward* yang diterima belum sesuai dengan harapan perawat. Kepuasan dibentuk dari sebuah hasil dan sebuah referensi perbandingan, yaitu membandingkan hasil yang diterima dengan suatu standart kepuasan tertentu. Sedangkan faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah tingkat pendidikan, usia dan pengalaman masa lalu pasien. Pandangan terhadap rendahnya kinerja perawat merupakan masalah yang harus segera diselesaikan, sebab pelayanan keperawatan yang baik sangat menentukan mutu pelayanan rumah sakit dan kepuasan pasien. Berdasarkan fenomena di atas peneliti tertarik untuk meneliti apakah ada hubungan kinerja perawat dengan kepuasan pasien Jamkesmas.

METODE DAN ANALISA

Penelitian ini menggunakan desain penelitian *Cross Sectional*, yang dilakukan di Cempaka RSUD Ibnu Sina Kab. Gresik dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan pada bulan September 2011. Populasi dari penelitian ini adalah perawat Ruang Cempaka sebanyak 16 orang dan pasien Jamkesmas yang dirawat di Ruang Cempaka pada bulan Agustus 2011 sebanyak 40 pasien, dengan teknik sampling *purposive sampling*, Jadi besar sampel untuk responden pasien adalah sebesar 40 responden.

variabel independen penelitian adalah kinerja perawat di Ruang Cempaka RSUD Ibnu Sina Kab. Gresik. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien Jamkesmas yang dirawat inap di Ruang Cempaka RSUD Ibnu Sina Kab. Gresik. Instrumen dalam penelitian ini adalah lembar kuesioner dan observasi. Penelitian ini menggunakan *Spearman rank correlation* dimana data yang dihasilkan dari kuesioner diolah untuk mendapatkan suatu korelasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Kinerja Perawat

Hasil pengumpulan data menunjukkan bahwa dari 16 responden seluruh perawat (100%) mempunyai kinerja yang baik dalam memberikan asuhan keperawatan.

Menurut A.A Anwar Prabu Mangkunegara (2000) bahwa kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya. Faktor yang mempengaruhi kinerja adalah kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi. Secara psikologis, kemampuan terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan reality (*knowledge dan skill*). Seseorang yang memiliki IQ di atas rata-rata, *giftes dan genius* dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan trampil dalam mengerjakan tugas sehari-hari, maka akan lebih mudah mencapai kinerja yang maksimal, sedangkan motivasi diartikan suatu sikap karyawan terhadap situasi kerja di lingkungan organisasinya. Mereka bersikap positif terhadap situasi kerja menunjukkan motivasi kerja yang tinggi dan sebaliknya jika mereka bersikap negatif terhadap situasi kerja akan menunjukkan motivasi kerja yang rendah (Mangkunegara, 2005). Hal tersebut telah diuji dan diklarifikasikan oleh beberapa ahli sebagaimana dikutip oleh Suharto (2000) di dalam studinya yang mendukung hipotesis adanya hubungan (*relationship*) antara kemampuan dan motivasi. Hasil penelitian membuktikan bahwa kemampuan dan motivasi perawat merupakan unsur yang berfungsi membentuk kinerja seseorang dalam menjalankan pekerjaan dan tugasnya.

Kemampuan merupakan aplikasi individu termasuk pemenuhan kebutuhan dasar manusia yang bila terwujud memberikan rasa kenyamanan dalam bentuk kepuasan dan rasa keberhasilan yang mendalam. Pada akhirnya kemampuan ini dapat meningkatkan makna hidupnya. Hal ini terbukti dengan terdapatnya penilaian kinerja perawat di Ruang Cempaka Rumah Sakit Ibnu Sina Kab. Gresik 100% baik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa perawat Ruang Cempaka telah memiliki kemampuan yang tinggi dalam mengenal kebutuhan akan pelayanan yang bernilai, mereka dapat memusatkan perhatian pada suatu bentuk pelayanan yang komprehensif. Selain itu factor umur, jenis kelamin, dan pengalaman kerja juga berpengaruh terhadap kinerja perawat di Ruang Cempaka ini. Dan pada penelitian ini didapatkan bahwa usia perawat hamper seluruhnya berusia 25-40 tahun, hampir seluruhnya sudah menikah dan sebagian besar berpendidikan D3 Keperawatan. Dari pengalaman kerja, seseorang yang mempunyai pengalaman kerja lebih lama akan mempunyai kinerja lebih baik, dan pada penelitian ini didapatkan setengahnya dari responden mempunyai pengalaman kerja diatas 3 tahun.

2. Kepuasan Pasien Jamkesmas

Hasil pengambilan data menunjukkan bahwa dari 40 responden setengahnya tingkat kepuasan pasien Jamkesmas dalam kategori Sangat Puas yaitu 20 orang (50%) dan setengah lainnya tingkat kepuasan pasien Jamkesmas dalam kategori Puas yaitu 20 orang (50%) dan tak satupun yang masuk dalam kategori Tidak Puas atau Sangat Tidak Puas.

Hasil penelitian yang diperoleh dari 40 responden di Ruang Cempaka Rumah Sakit Ibnu Sina Kab. Gresik diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien rata-rata (77,37%) baik terhadap kinerja perawat dalam memberikan asuhan keperawatan. Hal ini dikarenakan layanan yang diberikan oleh perawat telah memenuhi harapan pasien.

Kotler (2000) mendefinisikan kepuasan yaitu *Satisfaction is the level of the person's felt state resulting from comparing a products perceived performance or out come in relation the person's expectation* yang diartikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan performa/ kinerja dengan harapan-harapannya. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pasien, kepuasan pasien merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan efektif. Apabila pasien merasa puas terhadap pelayanan yang disediakan maka pelayanan tersebut dapat dinilai efektif dan efisien (Doliveri, 2000). Beberapa faktor yang juga menentukan dalam mencapai tingkat kepuasan pasien adalah faktor eksternal dan internal. Faktor eksternal mencakup manusia (*man*) yang meliputi *kualitas* dan *kuantitas* serta *material* yang terdiri dari fasilitas sarana dan prasarana. Sedangkan faktor internal terdiri dari pendidikan, umur, status kesehatan.

Penelitian ini telah membuktikan bahwa kepuasan pasien merupakan tolok ukur keberhasilan dalam pemberian pelayanan di Rumah Sakit, oleh karena itu pelayanan keperawatan di Ruang Cempaka telah memberikan pelayanan yang memenuhi harapan pelanggan atau pasien.

3. Hubungan Kinerja Perawat dengan Kepuasan Pasien Jamkesmas.

Tabel 1 Tabel tabulasi silang kinerja perawat dan tingkat kepuasan pasien Jamkesmas

Indikator	Kepuasan Pasien Jamkesmas						Prosentase	
	Baik		Sedang		Kurang			
Kinerja Perawat								
Baik	10	62,5 %	6	37,5 %	0	0%	16	62,5%
Sedang	0	0%	0	0	0	0%	0	0
Kurang	0	0%	0	0	0	0%	0	0
Total	10	62,5 %	6	37,5 %	0	0%	16	100%

$P=0,000$

Berdasarkan tabel 1 diatas dapat dilakukan analisis hubungan Kinerja perawat dalam memberikan asuhan keperawatan dengan kepuasan pasien Jamkesmas di Ruang Cempaka Rumah Sakit Ibnu Sina Kab. Gresik tanggal 1-30 September 2011. Pengelolaan data menggunakan analisis *spearman rho correlation*. Hasil analisa *Chi Square* didapatkan tingkat kemaknaan $p = 0,000$ artinya ada hubungan yang signifikan antara kinerja perawat dalam memberikan asuhan keperawatan dengan kepuasan pasien Jamkesmas di Ruang Cempaka Rumah Sakit Ibnu Sina Kab. Gresik tanggal 1-30 September 2011.

Hasil penelitian berdasarkan analisis *Chi Square correlation* didapatkan nilai $p=0,000$, artinya ada hubungan yang signifikan antara kinerja perawat dengan kepuasan pasien Jamkesmas. Hal ini disebabkan karena pelayanan keperawatan di Ruang Cempaka merupakan salah satu komponen penting dan penentu indikator baik buruknya sebuah pelayanan di Rumah Sakit. Hal tersebut sangatlah rasional, mengingat bahwa tenaga profesi yang melayani selama 24 jam secara terus-menerus terhadap semua lapisan masyarakat dan tidak membedakan kelas sehingga terbentuk *image* pasien terhadap baik buruknya suatu pelayanan di Rumah Sakit tersebut. Dengan demikian peran perawat

adalah sangat besar dalam peningkatan mutu dan citra pelayanan di Rumah Sakit termasuk kepuasan pasien.

Jamkesmas adalah program bantuan sosial untuk pelayanan kesehatan bagi masyarakat miskin dan tidak mampu (Depkes RI, 2008). Sasaran program ini adalah masyarakat miskin dan tidak mampu di seluruh Indonesia sejumlah 76,4 juta jiwa dan semua perawat harus melayani dengan tulus tanpa diskriminasi. Hal ini sesuai kepribadian perawat yang baik yaitu fisik yang sehat, berpenampilan baik, jujur, riang, rendah hati, ramah, sopan santun, pandai bergaul dan mempunyai rasa humor. Kiat keperawatan lebih difokuskan kepada kinerja perawat dalam memberikan asuhan keperawatan secara komprehensif dengan sentuhan seni dalam arti menggunakan kiat-kiat tertentu dalam upaya memberikan kepuasan dan kenyamanan pada pasien. Pelayanan keperawatan dilaksanakan di berbagai tatanan pelayanan kesehatan, menjangkau seluruh golongan dan lapisan masyarakat (termasuk Jamkesmas) yang memerlukan, baik di tatanan pelayanan kesehatan di masyarakat, maupun di tatanan pelayanan rumah sakit

Baik buruknya mutu pelayanan rumah sakit ada di tangan perawat. Oleh karena itu perawat harus dapat memberikan pelayanan yang baik dan bermutu melalui uaya secara terus menerus dalam peningkatkan keterampilan dan pengetahuannya di bidang pelayanan keperawatan dengan mengikuti seminar, pelatihan atau bahkan mungkin melanjutkan pendidikan keperawatan ke tingkat yang lebih tinggi. Selain itu juga perawat harus menunjukkan sikap dan perilaku yang baik saat memberikan pelayanan kepada pasien dan keluarganya tanpa membedakan klas. Baik itu kelas Jamkesmas (program untuk rakyat miskin) maupun Kelas VIP.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

1. Sebagian besar kinerja perawat dalam pemberian asuhan keperawatan pada pasien dalam kategori baik
2. Sebagian besar kepuasan pasien Jamkesmas dalam kategori puas
3. Kinerja perawat yang baik akan meningkatkan kepuasan pasien

Saran

1. Bagi perawat harus melakukan *update* ilmu pengetahuan melalui upaya belajar mandiri maupun kelompok dan tidak bersikap negatif terhadap tanggapan pasien, agar tuntutan pasien akan kepuasan yang semakin meningkat bisa terpenuhi.
2. Bagi Rumah Sakit
Khususnya Ruang Cempaka, semua petugas maupun perawat harus lebih meningkatkan diri dalam memberikan asuhan keperawatan pada pasien dengan tidak membedakan pasien Jamkesmas, Umum, Asuransi maupun VIP.
3. Bagi Penelitian Berikutnya
Peneliti berikutnya perlu meneliti kepuasan pasien Jamkesmas dari sudut pandang faktor yang lain dan menggunakan kuesioner yang baku.

KEPUSTAKAAN

- Arikunto,S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta.
- A.A, Mangkunegara (2000). *Managemen Kinerja Sumber daya Manusia*.
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka.
- Fahrie. (2011). [www Wordpress.com/Pengertian-Perawat/tanggal](http://www.Wordpress.com/Pengertian-Perawat/tanggal) 30 Juli 2011 pkl. 18.00.

- Garpersz, Vincent. (2002). *Total Quality Managemen*, Cetakan kedua, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Hasibuan, Malayu S.P (2001). *Managemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi, Jakarta: Bumi Aksara.
- Ibrahim, Buddy (2000). *Total Quality Managemen Panduan untuk Menghadapi Persaingan Global*, Jakarta: Djambatan.
- Mangunharjana A M (2006). *Mengembangkan Kreatifitas*, terjemahan dari David Cambell Kanisius. Yogyakarta.
- Mudzakir .(2009). *Pengaruh penerapan Merit System terhadap Kinerja Perawat di Rumah Sakit Jiwa Nangroe Aceh Darussalam*, FKM Medan, Tidak dipublikasikan
- Nursalam. (2003). *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*, Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam.(2002).*Managemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktek Keperawatan Profesional*, Edisi pertama – Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. (2001). *Proses Dokumentasi Asuhan Keperawatan*, Jakarta: Salemba Medika.
- Philip Kotler (2004). *Marketing Management*, Prentice-Hall Inc, Noth Western University.
- Riduwan (2003), *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*, Bandung: Alfabeta.
- Saeed, A.A., dkk (2001). *Satisfaction and correlates of patients' satisfaction with physicians' services in primary health care centers*. Saudi medical journal.
- Sujana, Endang. (2008). *Hubungan Kepuasan Kerja dengan Kreativitas Guru dalam Proses Belajar Mengajar Tesis*, Program Pasca Sarjana Universitas Pendidikan Indonesia, Bandung.
- Supranto, J. (2007). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: Rineka Cipta