

## BAB VI

### PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hubungan antara kinerja perawat dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan asuhan keperawatan di Puskesmas Ngebel Kabupaten Ponorogo. Cara yang digunakan adalah dengan mengukur kinerja perawat dengan menggunakan kuisioner dan lembar observasi, sedangkan untuk tingkat kepuasan pasien diukur dengan menggunakan kuisioner. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Ngebel Kabupaten Ponorogo. Hasil pengukuran kinerja perawat dan kepuasan pasien telah dilakukan uji korelasi *spearman's rho* untuk mengetahui sejauh mana hubungan antara kinerja perawat dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan asuhan keperawatan.

#### 6.1 Kinerja Perawat di Puskesmas Ngebel Kabupaten Ponorogo

Hasil penelitian tentang kinerja perawat di Puskesmas Ngebel Kabupaten Ponorogo menunjukkan bahwa sebanyak 85 responden (94,44%) memiliki kinerja cukup baik dan 5 responden (5,56%) menyatakan bahwa kinerja kurang baik. Hasil tersebut juga di dukung dari data hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti bahwa kinerja perawat di Puskesmas Ngebel memiliki kinerja cukup baik sebanyak 92%.

Pada kinerja perawat di Puskesmas Ngebel dinilai berdasarkan standar asuhan keperawatan berkaitan dengan pengkajian perawat memiliki kinerja cukup baik yaitu sebanyak 98%. Hal ini menunjukkan bahwa perawat mampu melakukan pengkajian dengan mencatat data yang dikaji sesuai dengan

pedoman pengkajian, mengelompokkan data pengkajian, mengkaji pasien dari datang sampai pulang dan merumuskan hasil pengkajian berdasarkan kesenjangan antara status kesehatan. Berkaitan dengan diagnosa keperawatan sebanyak 93% perawat mempunyai kinerja cukup baik, perawat mampu merumuskan diagnosa keperawatan yang aktual maupun potensial dan berdasarkan dengan PE/PES. Pada perencanaan perawat mempunyai kinerja cukup baik sebanyak 94%, yang berarti perawat mampu melakukan perencanaan yang tepat kepada pasien berdasarkan standar asuhan keperawatan seperti perawat mampu menyusun tujuan yang mengandung tentang perubahan, kondisi pasien, perilaku dan atau kriteria waktu yang akan digunakan perawat dalam melakukan perawatan kepada pasien.

Selain itu perawat juga mampu merencanakan tindakan yang melibatkan pasien maupun keluarga, dan perawat berkolaborasi dengan tenaga kesehatan lainnya. Pada standar asuhan keperawatan berkaitan dengan tindakan keperawatan sebanyak 97% perawat mempunyai kinerja cukup baik, dimana perawat mampu melakukan tindakan keperawatan yang mengacu pada tujuan, melakukan observasi pasien terhadap tindakan yang telah diberikan. Pada standar berkenaan dengan evaluasi sebanyak 62% perawat mempunyai kinerja cukup baik sebagaimana perawat dapat melakukan evaluasi kepada pasien yang telah dilakukan tindakan sesuai dengan standart asuhan keperawatan yang ada.

Sedangkan pada penilaian kinerja perawat berdasarkan penulisan catatan asuhan keperawatan sebanyak 93% perawat mempunyai kinerja cukup baik, pencatatan keperawatan dari mulai pengkajian sampai evaluasi di catat sesuai dengan format yang baku, jelas,ringkas dan juga setiap melakukan

tindakan diberi nama terang perawat, tanggal, jam, tindakan yang dilakukan kepada pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Metrikayanto (2013) menunjukkan bahwa perawat memiliki kinerja yang dinilai dari standar asuhan keperawatan yaitu berkenaan dengan pengkajian, diagnosa, intervensi, dan implementasi sebanyak 94% perawat mempunyai kinerja cukup baik. Sedangkan pada evaluasi dan catatan asuhan keperawatan sebanyak 86% kinerja perawat sedang. Penelitian lain dilakukan oleh Netti (2015) dengan menunjukkan hasil bahwa sebagian besar kinerja perawat baik sebanyak 36 responden (80%).

Kinerja perawat dapat dipengaruhi oleh dua faktor yang sangat erat kaitannya yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal yang mempengaruhi kinerja perawat yaitu faktor yang ada pada seorang individu itu sendiri yaitu kecerdasan, ketrampilan, kestabilan emosi, pendidikan, jenis kelamin, usia, pengalaman kerja atau masa kerja seorang perawat. Sedangkan untuk faktor eksternal yaitu faktor yang ada pada luar diri seorang individu atau faktor yang ada pada lingkungan kerja seorang individu meliputi, peraturan ketenagakerjaan, keinginan pelanggan/pasien, persaingan, kondisi ekonomi, kebijakan organisasi, kepemimpinan, tindakan rekan kerja, kondisi lingkungan kerja, dan sistem upah yang diterima (Pambudu,2006).

Dalam penelitian ini tingkat pendidikan perawat terbanyak yaitu Diploma III Keperawatan sebanyak 4 orang (80%). Haryanto (2009) menyatakan bahwa pendidikan merupakan sebuah proses untuk mendapatkan pengetahuan. Meliono (2007) juga menyatakan bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan

seseorang maka semakin mudah mendapatkan pengetahuan karena tingkat pendidikan mempengaruhi untuk menerima ide dan teknologi atau informasi baru. Berdasarkan masa kerja perawat dalam penelitian ini perawat memiliki masa kerja terbanyak antara 15-20 tahun. Masa kerja yang lama akan membuat perawat mempunyai pengalaman kerja yang lebih banyak sehingga sudah terbiasa dengan ancaman yang ada, hal tersebut dapat meringankan perawat dalam memberikan asuhan keperawatan (Nursalam,2007). Hal tersebut berkaitan dengan bagaimana kinerja perawat pelaksana yang ada di puskesmas ngebel apakah memiliki kinerja baik atau kurang baik yang di lihat dari sudut pandang pendidikan dan juga masa kerjanya.

Selain pendidikan dan masa kerja, dalam penelitian ini juga melihat karakteristik responden perawat berdasarkan usia perawat. Usia rata-rata perawat pelaksana di Puskesmas Ngebel antara 30-45 tahun. Usia berkaitan dengan masa kerja seseorang didasari oleh pengalaman, semakin tinggi usia seseorang maka semakin banyak pengalaman yang didapat dan berpengaruh terhadap kinerja seorang perawat (Windy, 2010 dan Sari 2009). Maka berdasarkan pembahasan di atas kinerja perawat dinilai memiliki kinerja yang baik juga berkaitan erat dengan usia, pendidikan dan masa kerja seorang perawat.

Kesimpulannya bahwa faktor internal dan eksternal juga mempunyai pengaruh terhadap kinerja seorang perawat. Sehingga selain melihat kinerja perawat secara umum berdasarkan standar kerjanya maka juga perlu dilihat berdasarkan data karakteristik dari perawat tersebut.

## 6.2 Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Ngebel Kabupaten Ponorogo

Hasil penelitian tentang tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Ngebel Kabupaten Ponorogo menunjukkan bahwa 78 responden (86,67%) menyatakan puas, 8 responden (8,89%) menyatakan sangat puas dan 4 responden (4,44%) menyatakan kurang puas.

Hasil penelitian tentang tingkat kepuasan pasien yang dilakukan di Puskesmas Ngebel Kabupaten Ponorogo berdasarkan 5 dimensi kepuasan yaitu sebanyak 71% pasien mengatakan puas terhadap dimensi kehandalan (*reliability*) yang berarti pasien menilai bahwa perawat mampu memberikan asuhan keperawatan yang baik kepadanya. Pada dimensi cepat tanggap (*responsive*) sebanyak 63% pasien mengatakan puas. Pada dimensi ini menanyakan kepuasan pasien dalam hal kecepatan perawat dalam menanggapi keluhan, memberikan bantuan kepada pasien jika dibutuhkan dan memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti pasien.

Dimensi jaminan (*assurance*) sebanyak 69% menyatakan bahwa mereka puas. Dalam dimensi ini menanyakan kepuasan pasien yang berhubungan dengan bagaimana perawat menjamin bahwa tindakan yang akan diberikan kepada pasien itu aman dan seminimal mungkin terjadi kesalahan dalam melakukan tindakan seperti contoh perawat yang hendak memberikan injeksi kepada pasien berulang ulang menanyakan identitas pasien terlebih dahulu untuk memastikan kebenaran, perawat sopan terhadap pasien.

Dimensi empati (*emphaty*) sebanyak 60% menyatakan puas. Dalam dimensi ini menanyakan tentang kepuasan pasien berhubungan dengan bagaimana perawat memberikan perhatian khusus, mendengarkan keluhan

dengan sabar dan bagaimana seorang perawat merespon keluhan yang dirasakan pasien dengan sabar. Dan pada dimensi terakhir yaitu bukti langsung (*tangible*) sebanyak 53% pasien menyatakan puas. Dimana dalam dimensi ini menanyakan bagaimana kerapian, kebersihan dan kenyamanan ruang perawatan, peralatan yang dibutuhkan pasien, dan penampilan perawat apakah bersih dan rapi.

Tingkat kepuasan pasien terjadi karena dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya yaitu keistimewaan dimana seorang pasien merasa bahwa dirinya diperlakukan istimewa selama proses perawatan. Kesesuaian yang dimaksud dalam faktor ini yaitu apa yang dilakukan seorang perawat sesuai dengan keinginan pasien, sedangkan faktor keajegan dan estetika dimana pelayanan yang diberikan kepada pasien konsisten dan pelayanan yang berhubungan dengan kesesuaian tata letak barang atau keindahan ruangan perawatan juga harus diperhatikan. Dari ke empat faktor tersebut mempunyai kaitannya dengan tingkat kepuasan pasien yang berhubungan dengan kinerja seorang perawat (Tjiptono, 2002).

Hasil penelitian ini mempunyai kesamaan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Hardianti (2015) menyatakan bahwa dari 100 responden yang diteliti tentang kepuasan pasien, sebanyak 74,6% mengatakan puas dan 25,4% responden mengatakan bahwa tidak puas. Kepuasan pasien bersifat subyektif, walaupun dengan jenis pelayanan yang sama akan didapatkan hasil yang berbeda-beda dari masing-masing individu. Hal ini dipengaruhi oleh latar belakang pasien, karakteristik setiap individu dan nilai-nilai yang terkandung di dalamnya.

Berdasarkan yang sudah dijelaskan diatas maka disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Ngebel tersebut dapat dilihat dari 5 dimensi kepuasan yaitu *reliability* (kehandalan), *responsive* (cepat tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati), dan *tangible* (kasat mata/bukti langsung).

### **6.3 Hubungan antara Kinerja Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Asuhan Keperawatan di Puskesmas Ngebel Kabupaten Ponorogo**

Hasil penelitian tentang hubungan antara kinerja perawat dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan asuhan keperawatan di Puskesmas Ngebel Kabupaten Ponorogo adalah kinerja perawat mempunyai hasil yang cukup baik, sedangkan tingkat kepuasan pasien menyatakan bahwa puas terhadap pelayanan asuhan keperawatan di Puskesmas Ngebel. Hal ini dibuktikan dengan kedua variabel memiliki p-value  $(0,000) < 0,05$  (5%), sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.

Hasil tabulasi silang pada bab sebelumnya yaitu tabel , menunjukkan bahwa 76 pasien atau 84,44% kinerja perawat cukup baik dan pasien merasa puas. Hasil tersebut didukung dengan observasi yang dilakukan oleh peneliti yang didapatkan hasil sebanyak 82% perawat di Puskesmas Ngebel memiliki kinerja sedang. Hal tersebut berarti bahwa adanya hubungan antara kinerja perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Ngebel. Semakin tinggi kinerja perawat yang baik maka akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien.

Kinerja merupakan suatu hasil dari tindakan yang diberikan oleh pemberi layanan kesehatan. Kinerja perawat adalah sesuatu tindakan yang diberikan kepada klien berupa asuhan keperawatan (Nursalam, 2011). Kinerja perawat

dapat dilihat dari pelaksanaan seorang perawat dalam memberikan asuhan keperawatan mulai dari pengkajian sampai dengan evaluasi. Faktor yang penting dalam kinerja perawat yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Dimana faktor internal berasal dari dalam perawat itu sendiri misal usia, jenis kelamin, pengalaman kerja atau masa kerja, pendidikan. Faktor eksternal berasal dari luar individu tersebut misalnya peraturan kerja, permintaan pelanggan (pasien), persaingan dan lain sebagainya. Sedangkan kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh faktor keistimewaan, kesesuaian dan estetika. Sehingga tingkat kepuasan pasien merupakan suatu harapan yang diharapkan oleh pasien terhadap pelayanan yang akan diberikan kepadanya dan bersifat subyektif. Sifatnya selalu berubah dari waktu ke waktu dan berhubungan erat dengan pelayanan yang diterimanya (Supranto,2001).

Hasil penelitian didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Metrikayanto (2013) menyatakan bahwa kinerja perawat dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Penampilan kinerja yang baik akan dirasakan pasien sebagai sesuatu yang dapat menghargai mereka. Sehingga penampilan-penampilan kinerja tersebut terbukti memberikan penilaian positif oleh pasien yang berobat ke puskesmas.

Penelitian ini mempunyai persamaan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Netti, dkk (2015) di Puskesmas Kartasura yang membuktikan bahwa kinerja perawat baik sejumlah 36 orang (80%) dengan tingkat kepuasan pasien puas sejumlah 35 orang (75%), dalam penelitian ini salah satu faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien adalah kinerja perawat, dimana apabila kinerja perawat baik maka tingkat kepuasan pasien juga meningkat. Pasien akan lebih merasa puas apabila kinerja perawat baik.

Berdasarkan hal diatas maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara kinerja perawat dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan asuhan keperawatan. Terlihat sebagian pasien menilai bahwa perawat telah melakukan kinerja dengan cukup baik sesuai dengan standar asuhan keperawatan yang ditetapkan, perawat dapat meningkatkan kepercayaan pasien, berperilaku sopan terhadap pasien, dan segera menanggapi masalah yang dialami oleh pasien sehingga pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh perawat. Berdasarkan penilaian dari masyarakat yang mengatakan puas terhadap pelayanan asuhan keperawatan di Puskesmas Ngebel diharapkan perawat lebih meningkatkan lagi kinerjanya dengan baik.

#### **6.4 Implikasi Keperawatan**

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan data hubungan yang cukup signifikan antara kinerja perawat dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan asuhan keperawatan di Puskesmas Ngebel Kabupaten Ponorogo. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan dan informasi khususnya keperawatan manajemen bahwa kinerja perawat dapat mempengaruhi kepuasan pasien terhadap asuhan keperawatan.

Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan informasi untuk meningkatkan kinerja. Apabila kinerja perawat sudah baik maka diharapkan tingkat kepuasan pasien juga meningkat sesuai dengan pelayanan asuhan keperawatan yang diterima oleh konsumen. Sehingga menjadikan agen perubahan dan pelayanan kesehatan lebih baik.

### 6.5 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki keterbatasan dalam proses pelaksanaannya. Adapun keterbatasan-keterbatasan dalam penelitian ini adalah :

1. Pada penelitian ini hanya mengambil data dengan kuisisioner dan observasi yang hanya berlangsung 3 hari saja.
2. Metode yang digunakan oleh peneliti hanya *cross sectional* sehingga hasil yang didapatkan hanya menggambarkan pada saat penelitian saja.
3. Jumlah sampel perawat pelaksana yang terlalu sedikit

