

## **Kinerja Perawat dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien di Bagian Rawat Inap Rumah Sakit Seto Hasbadi**

**Hendrik Septiadi<sup>1</sup>, Kemala Rita Wahidi<sup>2</sup>, Rina Anindita<sup>3</sup>**

<sup>1</sup> RSIA Ratna

<sup>2,3</sup> Program Magister Administrasi Rumah Sakit Universitas Esa Unggul, Jakarta, Indonesia

Jalan Arjuna Utara No. 9 Kebon Jeruk Jakarta Barat

Korespondensi E-mail: rina.anindita@esaunggul.ac.id

### **Abstract**

*One of the problems that are often encountered in the implementation of inpatient services in hospitals is the decrease in patient satisfaction with health services obtained in the inpatient care unit, this is usually caused by the good or bad quality of services provided by nurses to patients in hospitals that indirectly can interfere with the level of patient satisfaction with the service. The aim of this research is to analyze the competence and performance of nurses on the satisfaction of patients in the inpatient department of Seto Hasbadi Hospital. This type of research is quantitative research, with descriptive analytic using a cross-sectional study approach. The sample in this study were 68 patients who were hospitalized at Seto Hasbadi Hospital. Competency and performance variables as independent variables, patient satisfaction as the dependent variable. The research instrument used a questionnaire using the Likert scale 1-4. This study uses multiple linear regression analysis. The results of the research obtained are work competency and nurse performance simultaneously have a positive effect on patient satisfaction. Nurse work competence influences patient satisfaction. And nurse's performance influences the satisfaction of patients in the inpatient department of Seto Hasbadi Hospital. It is necessary to evaluate and evaluate nurses' competencies and performance towards patient satisfaction at Seto Hasbadi Hospital. So that from time to time it becomes a reference that can better direct the employees in increasing patient satisfaction. The research findings on work competency variables found that nurses in Seto Hasbadi Hospital were able to understand the problems patients faced, performance variables found that nurses were always in their place, and patient satisfaction variables were obtained in the clarity of financial details before entering the treatment room. The implications of this study are one of the factors that causes moderate patient satisfaction is the nurse's work competencies such as attitude and knowledge. It is necessary to evaluate and evaluate nurses' competencies and performance towards patient satisfaction at Seto Hasbadi Hospital. So that from time to time it becomes a reference that can better direct the employees in increasing patient satisfaction.*

**Keyword:** Patient satisfaction, nurse competence and nurse performance

### **Abstrak**

Salah satu permasalahan yang sering dijumpai di dalam penyelenggaraan pelayanan rawat inap di rumah sakit adalah menurunnya kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang didapatkannya di unit pelayanan rawat inap, hal ini biasanya disebabkan oleh baik atau buruknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh perawat kepada pasien di rumah sakit yang secara tidak langsung dapat mengganggu tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kompetensi dan kinerja perawat terhadap kepuasan pasien di bagian rawat inap RS Seto Hasbadi. Rancangan penelitian ini adalah penelitian kuantitatif menggunakan pendekatan studi crosssectional. Sampel dalam penelitian ini adalah 68 orang pasien rawat inap di RS Seto Hasbadi. Variabel kompetensi dan kinerja sebagai variabel independent, kepuasan pasien sebagai variabel dependent. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner dengan menggunakan skala likert 1-4. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian yang didapatkan yaitu Kompetensi kerja dan kinerja perawat secara serempak berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Kompetensi kerja perawat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Dan kinerja perawat berpengaruh terhadap kepuasan pasien di bagian rawat inap RS Seto Hasbadi. Temuan penelitian pada variabel kompetensi kerja didapatkan bahwa perawat di RS Seto Hasbadi dapat memahami masalah yang pasien hadapi, variabel kinerja didapatkan bahwa perawat selalu berada ditempatnya, dan variabel kepuasan pasien didapatkan pada kejelasan rincian keuangan sebelum masuk ruang perawatan. Implikasi pada penelitian ini adalah salah satu factor yang menyebabkan kepuasan pasien sedang adalah kompetensi kerja perawatnya seperti attitude dan knowledge. Perlu adanya penilaian dan pengevaluasian untuk kompetensi dan kinerja perawat terhadap kepuasan pasien di RS Seto Hasbadi. Sehingga dari waktu ke waktu menjadi satu acuan yang dapat lebih mengarahkan para pegawai tersebut dalam meningkatkan kepuasan pasien.

**Kata Kunci:** Kepuasan pasien, kompetensi perawat dan kinerja perawat

## PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pembangunan kesehatan di Indonesia, berpedoman pada Sistem Kesehatan Nasional (SKN), dimana pengelolaannya diselenggarakan oleh semua komponen bangsa Indonesia secara terpadu dan saling mendukung guna menjamin tercapainya derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. (Peraturan Presiden No.72 tahun 2012).

Pembangunan kesehatan bertujuan agar setiap penduduk mampu hidup sehat sehingga dapat mewujudkan derajat kesehatan yang optimal. Kompetensi dan kinerja sangat mempengaruhi kepuasan pasien, bahkan menjadi salah satu faktor penentu citra institusi pelayanan kesehatan di mata masyarakat (Aditama, 2004). Kesehatan merupakan suatu faktor yang sangat mutlak diperlukan untuk kelangsungan hidup manusia, sehingga dewasa ini banyak dijumpai layanan jasa kesehatan, contohnya adalah rumah sakit.

Berdasarkan Undang-undang No. 44 tahun 2009 Rumah Sakit merupakan sarana pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan per orang secara paripurna, yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Salah satu indikator keberhasilan rumah sakit yang efektif dan efisien adalah ketersediaan sumber daya manusia (SDM). Ketersediaan SDM rumah sakit harus disesuaikan dengan kebutuhan rumah sakit berdasarkan tipe rumah sakit dan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (UU No.44 tahun 2009)

Keputusan Menteri Kesehatan No.647/2000 Tentang Registrasi dan Praktek Keperawatan mengukuhkan perawat sebagai salah satu profesi di Indonesia. Dengan demikian kualitas kompetensi dan kinerja perawat semakin dituntut untuk meningkatkan kepuasan pasien. Pelaksanaan kerja perawat sebagai profesi yang mengemban tanggung jawab yang besar, menuntut kepada anggotanya untuk memiliki sikap, pengetahuan dan ketrampilan diterapkan pada asuhan keperawatan sesuai dengan kode etik profesi (Kepmenkes No. 647, 2000).

Pasien adalah konsumen dari sebuah rumah sakit, oleh karena itu dengan mengetahui tingkat kepuasan pasien akan membantu pihak rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Usaha pendefinisian dan pengukuran kualitas telah semakin banyak dilakukan. Untuk produk berupa barang, konsumen dapat secara mudah mengukur dan menilai kualitas produk sebuah barang dengan melihat bentuk, warna, dan kemasan, akan tetapi

pada pengukuran kualitas jasa sulit untuk diterapkan

Setiap pasien memiliki hak dalam memperoleh pelayanan yang efektif dan optimal seperti yang tertera dalam UU RI No.36 tahun 2004 kesehatan dan rumah sakit bagian keempat tentang hak pasien pasal 32 yaitu, memperoleh layanan yang manusiawi, adil, jujur dan tanpa diskriminasi, memperoleh layanan kesehatan yang bermutu sesuai dengan standar profesi dan standar prosedur operasional, memperoleh layanan yang efektif dan efisien sehingga pasien terhindar dari kerugian fisik dan materi (UU RI No.36, 2004).

Meningkatkan kepuasan pasien dan keluarganya, pihak/unit pelayanan kesehatan mulai dari pimpinan, staf/pegawai wajib mengerti dan menghayati apa yang menjadi harapan pasien dan keluarganya. Apabila pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepuasan kepada mereka, maka dengan sendirinya mereka akan yakin dan percaya pada unit pelayan kesehatan yang bersangkutan. Oleh karena itu, setiap unit pelayanan kesehatan perlu memahami kegiatan-kegiatan apa saja yang dapat dilakukan dan yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien, sehingga pasien akan merasa puas dengan pelayanan yang mereka terima (Saludung, 2007).

Kepuasan terhadap pelayanan Kesehatan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima disuatu tatanan kesehatan rumah sakit (Kotler, 2007). Dengan demikian kepuasan pasien dirumah sakit tergantung bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit tersebut.

Kinerja petugas suatu rumah sakit sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien rumah sakit. Umumnya masalah pelayanan sebuah rumah sakit terkait dengan kualitas sumber daya manusia (tingkat kinerja) pada rumah sakit tersebut. Demikian juga halnya dengan kualitas tenaga keperawatan yang memberikan

asuhan keperawatan secara langsung kepada pasien dan akan mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan.

Kompetensi dan kinerja perawat akan berpengaruh terhadap kepuasan pasien, sehingga jika banyak pasien/ keluarga yang tidak puas akan pelayanan keperawatan yang diberikan, maka akan berdampak terhadap kualitas mutu pelayanan rumah sakit. Namun sebaliknya semakin besar persentase kepuasan dari penerima jasa pelayanan, maka RS tersebut akan menjadi tempat rujukan utama bagi masyarakat dalam meminta pertolongan kesehatan.

Berdasarkan penjelasan tersebut Susatyo, (2012) menarik kesimpulan bahwa rumah sakit sebagai salah satu sistem pelayanan kesehatan yang secara garis besar memberikan pelayanan untuk masyarakat berupa pelayanan kesehatan mencakup pelayanan medik, pelayanan penunjang medik, rehabilitasi medik dan pelayanan perawatan dengan kata lain rumah sakit mempunyai tugas memberikan pelayanan kesehatan secara paripurna kepada setiap para pelanggan/pasien yang membutuhkan pelayanan kesehatannya.

Pelayanan keperawatan yang diberikan perawat dengan kompetensi dan kinerja yang baik serta profesional di rumah sakit secara tidak langsung akan mencerminkan kualitas pelayanan rumah sakit yang dapat menimbulkan rasa kepuasan terhadap pasien yang menggunakan jasa pelayanan di rumah sakit tersebut. Pencapaian tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan kepada pasien, baik itu kompetensi dan kinerja petugas, maka pasien akan menjadi loyal kepada rumah sakit. Pasien atau dengan kata lain adalah konsumen merupakan salah satu faktor terpenting dalam pencapaian tingkat kepuasan dalam suatu pelayanan kesehatan.

Rumah Sakit Seto Hasbadi merupakan salah satu Rumah Sakit milik Organisasi Sosial Kota Bekasi yang bermula dari RSIA sekarang menjadi rumah sakit tipe D sejak 2006, dinaungi oleh PT Wijaya Kusuma Suk Islam. Rumah Sakit ini telah terdaftar sejak 00/00/0000 dengan Nomor Surat ijin 445.1/3322/YANKES/IX/2013

dan Tanggal Surat ijin 23/09/2013 dari Walikota dengan sifat tetap.

Banyaknya permasalahan di pelayanan yang terkait dengan kualitas SDM keperawatan mendorong penulis untuk mengambil topik penelitian ini. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien di RS ini, penulis mencoba melakukan survey pendahuluan dengan penyebaran kuesioner kepada 20 orang pasien secara acak di RS Seto Hasbadi. Dengan pertanyaan terkait kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di ruang rawat inap tersebut. Dari hasil survey pendahuluan tersebut didapatkan bahwa 12 orang (60%) jumlah pasien menyatakan bahwa pasien menyatakan puas terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan, dan didapatkan juga bahwa 2 orang (10%) jumlah pasien menyatakan bahwa mereka belum merasa puas dan tidak akan melakukan kunjungan kembali, 3 orang (15%) menyatakan perawat terkadang kurang ramah dalam melayani pasien, 2 orang (10%) pasien menyatakan perawat kurang cepat tanggap dan terkadang lama dalam merespon pasien dan 1 orang (5%) pasien menyatakan perawat kurang memberikan perhatian kepada keluhan pasien dan terkadang memberikan kesan yang kurang baik.

Oleh sebab itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul analisis kompetensi dan kinerja perawat terhadap kepuasan pasien di bagian rawat inap rumah sakit Seto Hasbadi.

## **KAJIAN TEORITIK**

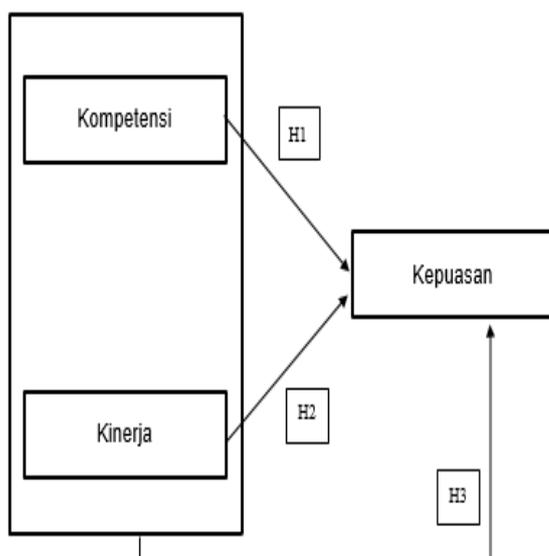
Kompetensi kerja, suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Dengan demikian kompetensi menunjukkan keterampilan atau pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu sebagai sesuatu yang terpenting, sebagai unggulan bidang tersebut (Wibowo, 2012).

Kinerja pegawai berhubungan dengan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai

dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2006).

Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja atau hasil suatu produk atau jasa dan harapan-harapan (Kotler, 2007).

Hubungan antar variabel dan hipotesis adalah H1 : Terdapat pengaruh yang signifikan antara beban kerja terhadap kepuasan pasien. H2 : Terdapat pengaruh yang signifikan antara kinerja kerja perawat terhadap kepuasan pasien. H3 : Terdapat pengaruh yang signifikan antara kompetensi dan kinerja perawat terhadap kepuasan pasien.



**Gambar 1. Hipotesis Penelitian**

**METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, dengan deskriptif analitik menggunakan pendekatan studi *crosssectional*. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuisioner. Skala yang digunakan pada studi ini adalah skala likert 1-4. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang melakukan rawat inap di RS Seto Hasbadi dari bulan Juni sampai dengan Agustus

Tahun 2018 sebanyak 212 orang. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 68 orang responden.

**HASIL PENELITIAN**

**1. Uji Model Dan Uji Serempak**

**Tabel 1. Uji Model Dan Uji Serempak**

Model	Sum Of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	1321.663	2	660.831	54.281	,000
Residual	791.322	65	12.174		
Total	2112.985	67			

a. Dependent Variable :Kepuasan  
b. Predictors : (Constant), Kinerja, Kompetensi

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa uji Model Fit atau uji keseluruhan model ini adalah untuk menguji variabel independen secara serempak atau simultan mempengaruhi variabel dependen. Model dikatakan Fit karena nilai signifikansi 0,000 atau lebih kecil dari 0,05 jika nilai Sig. < 0,05 atau  $F_{Hitung} > F_{Tabel}$  (Sugiyono, 2010), artinya secara bersamaan variabel kompetensi kerja dan kinerja perawat mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien. Berdasarkan hasil perhitungan uji F diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh  $X_1, X_2$  secara simultan terhadap Y adalah sebesar  $0,000 < 0,05$ . Sehingga model Fit atau dapat dilanjutkan ke analisis selanjutnya yaitu uji hipotesis (uji t) dan pengujian koefisien determinasi ( $R^2$ ).

## 2. Pengujian Hipotesis (Uji t)

Tabel 2. Pengujian Hipotesis (Uji t)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	,630	2,671		,236	,814
Kompetensi	,492	,090	,461	5,450	,000
Kinerja	,559	,100	,471	5,565	,000

a. Dependent Variable : Kepuasan

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa :

1. Ada pengaruh positif dan signifikan antara variabel kompetensi terhadap variabel kepuasan dengan signifikansi 0,000 dimana nilai ini lebih kecil dari 0,05.
2. Ada pengaruh positif dan signifikan antara variabel kinerja terhadap variabel kepuasan dengan signifikansi 0,000 dimana nilai ini lebih kecil dari 0,05.

## 3. Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Tabel 3. Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error Of The Estimate
	,791 <sup>a</sup>	,625	,614	3,489

a. Predictors : (Constant), kinerja, kompetensi

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa variabel kompetensi kerja dan kinerja perawat terhadap kepuasan pasien = 0,614 atau 61,4%.

## 4. Pembahasan Hasil Penelitian

### a. Pengaruh Antara Variabel Kompetensi Kerja Dan Kinerja Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Seto Hasbadi.

Teori yang dikemukakan oleh Siagian (2012) menjelaskan bahwa kompetensi kerja perawat yaitu pengetahuan, keahlian dan perilaku pekerja akan menghasilkan mutu pelayanan yang baik sehingga akan menimbulkan kepuasan pada pasien. Peningkatan mutu tersebut tidak hanya penting secara internal, akan

tetapi juga secara eksternal karena akan tercermin dalam interaksi organisasi dengan lingkungan yang pada gilirannya turut membentuk citra organisasi di mata berbagai pihak di luar organisasi. Sedangkan menurut Suhartono (2003) mendefinisikan kinerja sebagai hasil dari usaha seseorang yang dicapai dengan adanya kemampuan dan perbuatan dalam situasi tertentu. Dan menurut Kotler (2007) bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja atau hasil suatu produk atau jasa dan harapan-harapan.

Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Faigah (2014) menunjukkan bahwa kompetensi dan fasilitas secara serempak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas 3. Dengan adanya kompetensi yang didasari oleh pengetahuan yang cukup maka akan meningkatkan kualitas kinerja menjadi lebih baik lagi sehingga secara tidak langsung akan meningkatkan kepuasan pasien yang mendapat pelayanan. Sama halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Rima Rahmayanti (2015) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari kompetensi dan motivasi terhadap kepuasan kerja perawat rumah sakit umum daerah kota Bandung baik secara simultan maupun parsial. Hal ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ester Manik (2014) bahwa kompetensi dan kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja Paramedis Di Rumah Sakit Cibabat Kota Cimahi. Hendi Sajaya (2016) menyatakan bahwa Berdasarkan uji persial membuktikan variabel kompetensi memiliki pengaruh terhadap kinerja perawat pada Dokumentasi Asuhan Keperawatan. Begitu pula dengan penelitian yang dilakukan oleh Riski Amelia (2016) menyatakan bahwa kualitas layanan dan kinerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Pada dasarnya bila variabel kompetensi kerja dan kinerja perawat ini berpengaruh secara signifikan, dapat mempengaruhi pengetahuan, keahlian dan perilaku pekerja yang akan menghasilkan mutu pelayanan yang baik sehingga akan menimbulkan rasa kepuasan pada pasien. Kepuasan pasien akan terbentuk apabila suatu proses yang dicapai memenuhi unsur-unsur yang terdapat di unit pelayanan kesehatan memiliki kemampuan yang baik, sumber daya manusia dan system pelayanan yang baik yang diwakilkan dengan kompetensi kerja dan kinerja perawat, sehingga dapat memberikan keuntungan yang dapat dinikmati pasien dalam bentuk kepuasan yang dirasakan pasien.

**b. Pengaruh Antara Variabel Kompetensi Kerja Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Seto Hasbadi**

Teori yang dikemukakan oleh Wibowo (2012) menyatakan bahwa kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Dengan demikian kompetensi menunjukkan keterampilan atau pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu sebagai sesuatu yang terpenting, sebagai unggulan bidang tersebut.

Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Faigah (2014) yang menunjukkan bahwa kompetensi berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada pasien rawat inap kelas 3 RSUD Undata Palu. Dan dalam penelitian Rima (2015) menunjukkan bahwa variabel kompetensi berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan kerja perawat. Pada Nanan Nurzaman (2016) mendapatkan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kompetensi berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai. Begitu pula dengan penelitian Ester Manik (2014) yang menyatakan bahwa kompetensi

berpengaruh terhadap kepuasan kerja paramedic di RS Cibabat Kota Cimahi. Dan sama halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahma (2008) menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kompetensi terhadap kepuasan pasien.

Adapun hal yang menyebabkan pasien puas dengan kompetensi kerja perawat adalah perawat dapat memahami masalah yang saya hadapi. Dimana perawat selalu meluangkan waktunya untuk berkomunikasi dengan pasien sehingga terjadi hubungan interpersonal timbal balik antara perawat dengan pasien yang menyebabkan perawat mengerti masalah apa yang di hadapi oleh pasien rawat inap di RS Seto Hasbadi. Pada dasarnya kompetensi kerja perawat merupakan salah satu variabel yang dapat mempengaruhi kepuasan seorang pasien. Kemampuan seorang perawat dalam melaksanakan pekerjaannya dengan baik sesuai standar profesinya sebagai seorang perawat dapat menimbulkan rasa kepuasan setiap pasien.

**c. Pengaruh Antara Variabel Kinerja Perawat Terhadap Kepuasan Pasien**

Menurut Suhartono (2003) mendefinisikan kinerja sebagai hasil dari usaha seseorang yang dicapai dengan adanya kemampuan dan perbuatan dalam situasi tertentu. Jadi prestasi kerja merupakan hasil keterkaitan antara usaha, kemampuan dan persepsi tugas. Usaha merupakan hasil motivasi yang menunjukkan jumlah energi (fisik atau mental) yang digunakan oleh individu dalam menjalankan suatu tugas. Sedangkan kemampuan merupakan karakteristik individu yang digunakan dalam menjalankan suatu pekerjaan. Menurut Masrukhin *et.al* (2006), hasil kerja seseorang akan memberikan umpan balik bagi orang itu sendiri untuk selalu aktif melakukan kerjanya secara baik dan diharapkan akan menghasilkan mutu pekerjaan yang baik.

Hasil penelitian ini juga mendukung hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Rima (2015), menunjukkan bahwa

terdapat dampak positif dan signifikan dari variabel kepuasan kerja terhadap kinerja perawat. Kinerja yang buruk akan berdampak terhadap rendahnya pelayanan, pasien merasa kurang nyaman dan puas. Dalam kaitannya dengan kinerja perawat sebagai pelaksana pelayanan pengguna jasa rumah sakit, dibutuhkan sumber daya manusia yang memiliki kinerja yang baik, sehingga dapat memberikan kepuasan pada pasien yang maksimal. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Riski Amelia (2016) menyatakan bahwa kinerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Begitu pula dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahadi Fitra (2010) menjelaskan bahwa variabel dari dimensi kualitas pelayanan secara bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap RS PKU Muhammadiyah. Pada penelitian yang dilakukan oleh Rahma Indrawati (2008) bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan petugas puskesmas terhadap kepuasan pasien. Dan sama halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Happy Ayuningrum (2013) hasil penelitiannya memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial dan simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien.

Kinerja dapat dipahami sebagai tingkat keberhasilan maupun tingkat pencapaian tujuan organisasi dalam hal ini adalah Rumah Sakit Seto Hasbadi. Kinerja dapat menunjukkan seberapa jauh tingkat kemampuan pelaksanaan tugas-tugas oleh para perawat. Selain itu, kinerja juga menunjukkan sejauh mana tujuan yang dinyatakan dalam petunjuk hasil yang dapat dicapai oleh suatu Rumah Sakit sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien di RS Seto Hasbadi. Disetiap pelayanan kesehatan, setiap pasien akan mengharapkan pelayanan yang dapat memuaskan mereka. Pada dasarnya kinerja perawat dan kepuasan pasien terdapat hubungan yang pasti. Sebab bila

kinerja perawat baik maka akan dapat meningkatkan kepuasan pasien.

#### **5. Temuan Penelitian**

Pada variabel kompetensi kerja didapatkan bahwa perawat di RS Seto Hasbadi dapat memahami masalah yang pasien hadapi, variabel kinerja didapatkan bahwa perawat selalu berada ditempatnya, dan variabel kepuasan pasien didapatkan pada kejelasan rincian keuangan sebelum masuk ruang perawatan.

#### **6. Implikasi**

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen harus memperhatikan bahwa kompetensi adalah investasi yang perlu di kembangkan di RS Seto Hasbadi baik secara optimal dan berkesinambungan terkait dengan pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya karena kompetensi pegawai dapat berpengaruh terhadap pencapaian kinerja pegawai tersebut sehingga secara langsung dapat meningkatkan kepuasan pasien di RS Seto Hasbadi. Dan apabila ada penerimaan karyawan baru manajemen RS Seto Hasbadi dapat memilih karakteristik tersebut dalam proses seleksi. Dengan demikian, dari temuan tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel kepuasan pasien di bagian rawat inap RS Seto Hasbadi dipengaruhi beberapa variabel diantaranya variabel kompetensi kerja dan kinerja perawat. Kepuasan pasien di bagian rawat inap RS Seto Hasbadi berdasarkan *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* sudah berjalan dengan baik.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa salah satu factor yang menyebabkan kepuasan pasien sedang adalah kompetensi kerja perawatnya seperti *attitude* dan *knowledge*. Oleh sebab itu penting bagi pihak manajemen untuk mengembangkan kompetensi kerja perawatnya sehingga menjadi lebih baik lagi, seperti memberikan pelatihan atau seminar kepada para perawatnya, sehingga dapat

meningkatkan kompetensi kerja mereka.

### **KESIMPULAN**

1. Kompetensi kerja dan kinerja perawat secara serempak berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di bagian rawat inap di RS Seto Hasbadi.
2. Kompetensi kerja perawat berpengaruh terhadap kepuasan pasien di bagian rawat inap RS Seto Hasbadi.
3. Kinerja perawat berpengaruh terhadap kepuasan pasien di bagian rawat inap RS Seto Hasbadi.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Aditama, Tjandra Yoga. 2004. Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi. Jakarta : Bumi Aksara
- Amelia, Riski. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis* Vo.; 5 No. 4.
- Ayuningrum, Happy. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di RS Islam Kota Magelang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*. Vol. 2, Nomor 3 Tahun 2013.
- Badjamal, Faigah A. 2014. Pengaruh Kompetensi Dan Fasilitas Terhadap kepuasan pasien pada Rawat inap kelas 3 RSUD Undata Palu. *Jurnal Katalogis, Volume 2 Nomor 7*.
- Herlambang Susatyo. 2012. Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit. Yogyakarta: Gowsyen Publishing.
- Keputusan Menteri Kesehatan No.647/2000. Registrasi dan Praktek Keperawatan mengukuhkan perawat sebagai salah satu profesi di Indonesia Peraturan Presiden Nomor 72 Tahun 2012. *Sistem Kesehatan Nasional (SKN)*.
- Kotler, Philip. 2007. Manajemen Pemasaran Jilid 1 dan 2. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia. Penerbit PPM.
- Mangkunegara, A. Prabu, 2006. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Manik, Ester. 2014. Pengaruh Kompetensi Terhadap Kepuasan Kerja Serta Implikasinya Pada Kinerja Paramedis Di Rumah Sakit Cibabat Kota Cimahi.

*Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship*. Vol. No. 2.

- Masrukhin dan Waridin. 2006. Pengaruh Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja, Budaya Organisasi dan Kepemimpinan terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Ekonomi & Bisnis*. Vol. 7. No. 2.
- Nova, Rahadi Fitra. 2010. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta. Thesis. Fakultas Ekonomi. Universitas Sebelas Maret.
- Nurzaman, Nanan. 2016. Pengaruh Kompetensi Dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Serta Implikasinya Pada Kinerja Pegawai Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung. Thesis: Universitas Pasundan.
- Rahmayanti, Rima. 2015. Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Perawat Terhadap Kepuasan Kerja Serta Implikasinya Terhadap Kinerja Perawat Dalam Mempersiapkan ASEAN Economic Community (AEC). *Seminar Nasional & Call For Paper, Forum Manajemen Indonesia (FMI) Ke-7*
- Ririn, A. 2007. Masalah Kurangnya Mutu Pelayanan Puskesmas Ditinjau Dari Sarana Petugas Pemberi Pelayanan Serta Program Dinkes .<http://www.spicecoments.co>.
- Riyanti, Gusti Ayu Riska. 2013. Pengaruh Motivasi Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan Pada RSUD Dharma Usadha. *Jurnal Vol 2 No. 6 Manajemen Universitas Udayana*.
- Sajaya, Hendi, Gunawan dan Eddy man. 2016. Pengaruh Kompetensi Dan Motivasi Terhadap Kinerja Perawat Pada Dokumentasi Asuhan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap RSUD Wisata Universitas Indonesia Timur Makasar. *Jurnal STIE Amkop*
- Saludung. 2007. Penilaian dan Peningkatan Kepuasan Pasien. Jakarta.
- Siagian, Sondang P. 2002. Manajemen Sumber Daya Manusia. Cetakan Ketujuh. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2014. Statistika Untuk Penelitian. Bandung: Alfabeta

- Suhartono. 2003. Usaha Menuju Keunggulan Kompetitif Perusahaan Dengan Memposisikan Kembali Peran dan Fungsi Sumber Daya Manusia : Suatu Kajian Teoritis. *Jurnal. Kajian Bisnis STIE Widya Wiwaha Yogyakarta. No.28.*
- Sulistyaningsih, Agustini. 2009. Analisis Pengaruh Kepemimpinan, Kompetensi Karakteristik Individu, Locus of Control dan Penerapan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pendidikan Kabupaten Klaten. *Excellent. (1):1*
- Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009. Tentang Rumah Sakit
- Undang-Undang RI No.36 tahun 2004 Pasal 32. Hak Pasien.
- Wibowo. 2012. Manajemen Kinerja. Rajawali. Pers. Jakarta
- Yudistira, Cokorda Gede Putra. dan I Wayan Siwantara. 2012. Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional Ketua Koperasi dan Kompetensi Kecerdasan Emosional Manajer Koperasi Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Manajer Koperasi di Kabupaten Buleleng. *Jurnal manajemen, Strategi Bisnis dan Kewirausahaan. (6):1 h: 99 – 108.*