

# Hubungan Kinerja Perawat dalam Melakukan Asuhan Keperawatan terhadap Bukti Fisik Mutu Pelayanan Keperawatan

Aditya Septiadinata<sup>1\*</sup>, Enok Sureskiarti<sup>2</sup>, Milkhatun<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur, Samarinda, Indonesia.

\*Kontak Email: adityaseptiadinatanata@gmail.com

Diterima: 22/07/20

Revisi: 17/08/20

Diterbitkan: 24/12/20

## Abstrak

**Tujuan studi:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kinerja perawat dalam melakukan asuhan keperawatan terhadap bukti fisik mutu pelayanan keperawatan di RSIA Qurrata A'yun Samarinda.

**Metodologi:** Penelitian yang digunakan berjenis penelitian deskriptif korelasi dengan rancangan survei *cross sectional*. Sampel pada penelitian yaitu pasien rawat inap di RSIA Qurrata A'yun Samarinda sejumlah 62 responden yang sesuai kriteria inklusi dan eksklusi, sampel diambil menggunakan teknik *total sampling*. Instrumen pengumpulan data menggunakan kuesioner yang kemudian dianalisis menggunakan analisa univariat untuk mengetahui distribusi frekuensi, dan analisa bivariat melalui uji *Somers'd* untuk menguji hipotesis. Analisis menggunakan aplikasi *SPSS version 22 for windows*.

**Hasil:** Hasil analisis uji *Somers'd* yaitu  $p\text{-value } 0,001 < \alpha 0,05$  yang berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima dan nilai korelasi yaitu 0,349 yang berarti terjadi korelasi yang rendah.

**Manfaat:** Sebagai media informasi dan bahan pembinaan kinerja perawat dalam melakukan asuhan keperawatan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan keperawatan sehingga dapat tercapai tingkat kepuasan pasien yang setinggi-tingginya.

## Abstract

**Purpose of study:** The objective of research was to determine the correlation between nurses' performance in conducting nursing care towards tangible of the quality of nursing services at RSIA Qurrata A'yun Samarinda.

**Methodology:** The research was using descriptive correlation research with cross sectional survey design. The sample in this study was inpatients at RSIA Qurrata A'yun Samarinda with 62 respondents whom met the inclusion and exclusion criteria, the sample was taken using total random sampling technique. Data collection instruments using a questionnaire which was then analyzed using univariate analysis to determine the frequency distribution, and bivariate analysis through the Somers's d test for testing the hypotheses. Analysis using the SPSS version 22 for windows.

**Results:** The Somers's d test analysis resulted  $p\text{-value } 0.001 < \alpha 0.05$ , which means that  $H_0$  is rejected and  $H_a$  is accepted with the correlation value was 0.349, which means a low correlation occurs.

**Applications:** As a medium of information and material for guiding nurses' performance in conducting nursing care in the context of improving the quality of nursing services so as to achieve the highest level of patient satisfaction.

**Kata kunci:** Kinerja perawat, Bukti fisik, Mutu pelayanan keperawatan

## 1. PENDAHULUAN

Meningkatnya persaingan di setiap bidang saat ini juga memengaruhi industri layanan kesehatan. Keunggulan kompetitif terpenting dari penyedia layanan kesehatan adalah menyediakan layanan kesehatan yang berkualitas (Alsaqri, 2016; Reck, 2013; Sise, 2013). Kebutuhan akan peningkatan kualitas layanan kesehatan telah diidentifikasi melalui informasi terkait kesehatan dan kemajuan teknologi, perubahan dalam harapan dan pendapat tentang perawatan kesehatan, peningkatan keterlibatan individu dalam perawatan kesehatan mereka dan peningkatan biaya dan daya saing di sektor kesehatan (Freitas, et al., 2014 dalam Karaca, 2019). Pada tahun 2019, sebuah rumah sakit yang terletak di daerah perkotaan Nairobi di Kenya, tidak menawarkan layanan kepada pasien berdasarkan aspirasi mereka, dan dalam prosesnya mereka kehilangan pelanggan (Musumba & Wario, 2019).

Pemberian layanan menjadi elemen yang vital bagi pertumbuhan ekonomi nasional, dan sangat lah penting untuk menerima perbedaan kualitas pelayanan, serta implikasi manajemen yang dihasilkan, dengan fokus khusus pada pelayanan kesehatan. Seluruh penyedia layanan berjuang untuk mencapai kualitas layanan yang unggul, karena permintaan untuk penyediaan layanan berkualitas yang berfokus pada pelanggan terus meningkat. Di sektor kesehatan, untuk secara efektif tetap

kompetitif di pasar, menjadi sangat penting untuk memahami harapan dan kebutuhan dari konsumen. Peningkatan dalam pendapatan per kapita dari klien membuat tingkat aspirasi mereka meningkat dalam menuntut peningkatan kualitas layanan, serta penting bagi pengelola rumah sakit untuk menentukan bagaimana pasien merasakan kualitas layanan kesehatan, dan menggunakan teknik yang sesuai dengan harapan mereka. Hal ini memungkinkan dengan cara menggunakan pasien untuk mengevaluasi layanan mereka berdasarkan kriteria yang telah diidentifikasi.

Dalam mengukur suatu ukuran baik buruknya citra dari pelayanan kesehatan, dapat dilihat melalui mutu pelayanan keperawatan. Perawat merupakan profesi yang bertujuan memberikan asuhan keperawatan secara langsung kepada pasien dan tenaga keperawatan lebih banyak jumlahnya daripada tenaga kesehatan yang lain, sehingga posisinya paling dekat dengan perkembangan sakit dan sehat pasien serta dampak psikologis yang dirasakan oleh keluarga pasien (Nursalam, 2014). Mutu pelayanan yang baik penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien, sehingga pasien yang puas akan membagi pengalamannya dengan pelanggan lain (Andriani, 2014). Selain itu, pelayanan keperawatan yang bermutu haruslah berfokus untuk memenuhi taraf kesehatan yang optimum dengan cara berlandaskan pada standar praktik keperawatan agar tujuan untuk memenuhi kebutuhan pasien secara holistik dapat tercapai.

Pelayanan rumah sakit diharapkan memberikan kepuasan pada pasien dengan memenuhi kebutuhan dan harapan yang diinginkan pasien. Kepuasan pasien menjadi salah satu indikator yang digunakan sebagai gambaran awal rumah sakit apakah rumah sakit tersebut memberikan pelayanan yang baik bagi pelanggannya, salah satunya adalah indikator manajemen pelayanan keperawatan (Kemenkes RI, 2010; Hidayati, et al., 2014; Suryani, 2015). Di Pakistan, instrument SERVQUAL sering digunakan dalam penelitian tentang penilaian kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan (Shafiq, et al., 2017). Di Indonesia sendiri, instrumen SERVQUAL juga digunakan untuk menilai kepuasan pasien dan merupakan instrumen yang paling sering digunakan dalam penelitian terkait penilaian kepuasan pasien dalam mutu pelayanan keperawatan.

Bukti fisik (*tangibles*) adalah segala hal yang dapat dipersepsikan melalui indra penglihatan pasien sehingga dapat dirasakan dan dinikmati secara langsung meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, penampilan pegawai, dan sarana komunikasi (Asmuji, 2012; Fitriyanah, 2017; Ahmad, 2019). Pemberian layanan perawatan tentunya berbeda dari layanan lain yang sering ditemukan seperti maskapai penerbangan, perbankan, keamanan, dan lain-lain karena sifat teknisnya, dan sulit bagi pasien untuk menilai kualitas teknis dari layanan khas seperti pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, aspek bukti fisik memainkan peran penting untuk mengevaluasi kualitas perawatan secara keseluruhan (Zubayer, 2019).

Kepuasan pasien tidak terlepas dari kinerja atau tindakan yang diberikan oleh perawat. Kinerja perawat yang baik akan memberikan *feedback* terhadap kepuasan pasien. Suatu tindakan asuhan keperawatan yang diberikan perawat merupakan bentuk pelayanan pada pasien untuk terpenuhinya kebutuhan dalam perawatan. Kemudian, asuhan ini apabila diberikan secara maksimal akan memberikan kepercayaan antara perawat dan pasien (Khamida & Mastiah, 2015). Para ahli di seluruh dunia menggambarkan bahwa bukti fisik penyedia layanan kesehatan dapat mendorong atau mencegah perilaku dan emosi tertentu dari penerima perawatan, serta memainkan peran penting dalam proses penyembuhan mereka (Zubayer, 2019).

Sesuai dengan pernyataan Wira & Wijaya (2014) dalam Sesrianty (2019) bahwa untuk mempercepat kesembuhan pasien, sangat penting untuk memperhatikan bukti fisik dari pemberian asuhan keperawatan yang diberikan oleh perawat. Semakin baik bukti fisik dari pelayanan rumah sakit maka semakin nyaman dan puas pula perasaan pasien. Kenyamanan dan kepuasan tersebut bisa dirasakan sejak pertama kali pasien dirawat hingga selesai perawatan.

Hasil penelitian yang pernah dilakukan oleh Khamida & Mastiah (2015) didapatkan distribusi frekuensi responden berdasarkan kepuasan pasien dari mayoritas responden (56,4%) merasa tidak puas, yang berarti dominan pasien merasa tidak puas dengan kinerja yang diberikan oleh perawat, dan dari segi karakteristik bukti fisik didapatkan hasil sebanyak (51,3%) pasien merasa tidak puas

Studi pendahuluan dilakukan dengan menggunakan pengisian kuesioner pada tanggal 17 Juni 2019 di RSIA Qurrata A'yun Samarinda mengenai kinerja perawat dalam melakukan asuhan keperawatan terhadap mutu pelayanan keperawatan selama pasien dirawat di rumah sakit tersebut. Sebanyak 10 pasien di 2 ruang perawatan, menunjukkan hasil 50% pasien merasa tidak puas, dan 50% pasien yang lain merasa puas terhadap mutu pelayanan keperawatan yang diberikan di rumah sakit tersebut.

Wawancara tidak terstruktur juga dilakukan kepada 5 pasien yang sama, sejumlah 3 pasien mengatakan perlakuan perawat terhadap mereka sudah baik dan sikap perawat terhadap mereka juga ramah, mereka sudah puas terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan walaupun 2 orang dari mereka baru pertama kali dirawat di rumah sakit tersebut. Namun 2 pasien lainnya mengatakan bahwa mereka tidak puas dengan pelayanan keperawatan di rumah sakit tersebut dikarenakan sikap beberapa perawat yang cuek dalam berkomunikasi dan tidak sigap ketika mereka membutuhkan bantuan, di samping itu mereka tetap memilih untuk mengunjungi rumah sakit tersebut dikarenakan jarak menuju rumah sakit relatif dekat.

## 2. METODOLOGI

Penelitian ini merupakan suatu penelitian kuantitatif, desain penelitian yang digunakan adalah deskriptif korelasi dengan pendekatan survei *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang dirawat inap di RSIA Qurrata A'yun Samarinda selama 2 bulan terakhir yaitu pada bulan Maret-April 2019 sebanyak 74 pasien. Sampel pada penelitian ini adalah pasien rawat inap di RSIA Qurrata A'yun yang sesuai kriteria. Sampel didapatkan menggunakan teknik *total sampling*, kemudian dibatasi oleh kriteria inklusi dan eksklusi sehingga sampel yang didapatkan berjumlah 62 responden. Metode pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner. Data diolah dengan langkah *editing, coding, entry, tabulating*,

dan *cleaning*. Analisa data terdiri dari analisa univariat dan bivariat yang selanjutnya dilakukan teknik statistik korelasi *somers'd* untuk menguji hipotesis melalui aplikasi *SPSS version 22 for windows*.

### 3. HASIL DAN DISKUSI

Tabel 1: Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden di RSIA Qurrata A'yun Samarinda

No	Variabel	Presentase	
		f	(%)
<b>Jenis kelamin</b>			
1.	Perempuan	48	77,4
	Laki-laki	14	22,6
<b>Total</b>		<b>62</b>	<b>100</b>
<b>Usia</b>			
2.	0-5 tahun	9	14,5
	6-11 tahun	7	11,3
	12-16 tahun	17	27,4
	17-25 tahun	21	33,9
	26-35 tahun	8	12,9
	>35 tahun	0	0
<b>Total</b>		<b>62</b>	<b>100</b>
<b>Pendidikan terakhir</b>			
3.	Belum sekolah/tidak tamat SD	10	16,1
	SD	10	16,1
	SMP	4	6,5
	SMA	33	53,2
	Akademi/perguruan tinggi	5	8,1
<b>Total</b>		<b>62</b>	<b>100</b>
<b>Pekerjaan</b>			
4.	PNS	1	1,6
	Pensiunan	0	0
	Pegawai swasta	5	8,1
	Wirausaha	0	0
	Buruh/Petani	0	0
	IRT	39	62,9
	Lain-lain	17	27,4
<b>Total</b>		<b>62</b>	<b>100</b>
<b>Frekuensi dirawat di RSIA Qurrata A'yun Samarinda</b>			
5.	Satu kali	39	62,9
	Dua kali	18	29,0
	Tiga kali atau lebih	5	8,1
<b>Total</b>		<b>62</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 1, dapat disimpulkan bahwa sebagian responden yang mendominasi adalah perempuan sebanyak 48 orang (77,4%), usia 17-25 tahun sebanyak 21 orang (33,9%), pendidikan terakhir SMA sebanyak 33 orang (53,2%), pekerjaan sebagai ibu rumah tangga sebanyak 39 orang (62,9%), dan frekuensi dirawat di RSIA Qurrata A'yun Samarinda sebanyak satu kali berjumlah 39 orang (62,9%).

Tabel 2: Distribusi Frekuensi Kinerja Perawat dalam Melakukan Asuhan Keperawatan di RSIA Qurrata A'yun Samarinda

No	Variabel	Presentase	
		f	%
1.	Kinerja perawat dalam melakukan asuhan keperawatan		
	a. Baik	14	22,6
	b. Cukup baik	33	53,2
	c. Kurang baik	15	24,2
<b>Total</b>		<b>62</b>	<b>100</b>

Dapat dilihat pada [tabel 2](#), penilaian responden terkait kinerja perawat dalam melakukan asuhan keperawatan di RSIA Qurrata A'yun Samarinda termasuk dalam kategori cukup baik sebanyak 33 orang (53,2%), selanjutnya disusul oleh kategori kurang baik sebanyak 15 orang (24,2%), dan terakhir kategori baik sebanyak 14 orang (22,6%). Sehingga dapat disimpulkan bahwa pasien rawat inap RSIA Qurrata A'yun Samarinda menilai kinerja perawat sudah cukup baik dalam melakukan asuhan keperawatan. Dalam penelitian yang dilakukan oleh [Khamida & Mastiah \(2015\)](#) terdapat lebih dari separuh kinerja perawat kurang. Berlawanan dengan penelitian dari [Krisnawati \(2017\)](#) menunjukkan bahwasanya kebanyakan perawat memiliki kinerja baik.

Banyak cara untuk menilai kinerja perawat, salah satunya adalah dengan melihat standar asuhan keperawatan pada pelayanan keperawatan di rumah sakit tersebut. Standar asuhan keperawatan adalah suatu pernyataan yang menguraikan kualitas yang diinginkan terkait dengan pelayanan keperawatan terhadap Klien ([Mandagi, et al., 2015](#)).

Perawat dituntut untuk selalu melaksanakan asuhan keperawatan dengan benar atau rasional dan baik atau etis. Standar praktik keperawatan merupakan penegasan tentang mutu pekerjaan seorang perawat yang dianggap baik, tepat dan benar yang dirumuskan sebagai pedoman pemberian asuhan keperawatan serta merupakan tolak ukur dalam penilaian penampilan kerja seorang perawat ([Krisnawati, 2017](#)).

Pencapaian terbaik yang ditunjukkan oleh perawat dalam melaksanakan tugasnya sebagai pemberi asuhan keperawatan menciptakan luaran yang mampu memenuhi harapan konsumen sesuai jangka waktu yang telah ditetapkan sehingga tidak ada keluhan dari konsumen, selain itu juga dapat memberikan kepuasan tersendiri bagi perawat ([Kurniadi, 2013](#)). Dalam penelitian [Mandagi et al \(2015\)](#) menunjukkan adanya korelasi pada motivasi, supervisi, dan penghargaan terhadap performa perawat dalam melakukan asuhan keperawatan di RSU Bethesda GMIM Tomohon, dan dari ketiga faktor tersebut penghargaan merupakan faktor yang sangat berpengaruh terhadap performa perawat dalam melakukan asuhan keperawatan. Pada penelitian lainnya oleh [Manuho et al \(2015\)](#) menerangkan bahwa kinerja perawat berkaitan dengan beban kerja saat memberikan asuhan keperawatan, keterkaitan ini dikarenakan adanya supervisi kepala ruang, adanya koordinasi yang baik antar perawat, dan kewajiban perawat dalam menuntaskan setiap tugas. Hal ini sejalan dengan apa yang disampaikan oleh [Marwati \(2016\)](#) dalam melakukan tugasnya, perawat tidak terlepas dari kerja sama antar teman sejawat. Keterlibatan yang tinggi dari perawat dalam melakukan kerja sama tim di organisasi berdampak pada peningkatan kinerja perawat. Peningkatan kinerja harus diatur dengan baik sehingga sistem manajemen kinerja dapat menjadi acuan bagi perawat lainnya. Dengan demikian dapat dibuktikan bahwa banyak faktor-faktor dari segi perawat yang berpengaruh terhadap kinerja perawat saat pelaksanaan asuhan keperawatan. Semakin banyak faktor yang terpenuhi maka semakin tinggi produktifitas kerja oleh perawat dan semakin baik pula mutu asuhan keperawatan yang didapatkan oleh pasien, sehingga terciptalah tingkat kepuasan klien yang setinggi-tingginya. Hal ini tidak terlepas dari pihak rumah sakit yang menuntut perawat agar selalu memberikan asuhan keperawatan yang bermutu dengan tetap memperhatikan kebutuhan holistik pasien.

Tabel 3: Distribusi Frekuensi Bukti Fisik Mutu Pelayanan Keperawatan di RSIA Qurrata A'yun Samarinda

No	Variabel	Presentase	
		f	%
1.	Bukti fisik mutu pelayanan keperawatan		
	a. Puas	14	22,6
	b. Cukup puas	40	64,5
	c. Kurang puas	8	12,9
	<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>100</b>

Pada [tabel 3](#), terdapat responden yang merasa cukup puas terhadap bukti fisik mutu pelayanan keperawatan di RSIA Qurrata A'yun Samarinda sebanyak 40 orang (64,5%), kemudian yang merasa puas sebanyak 14 orang (22,6%), dan yang merasa kurang puas sebanyak 8 orang (12,9%). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh [Einurkhatun et al \(2017\)](#) menunjukkan adanya rasa puas pasien pada dimensi *tangible* (bukti fisik). Hal yang sama juga ditunjukkan pada hasil penelitian yang dilakukan oleh [Rahayu \(2019\)](#) bahwa hasil gambaran mutu pelayanan keperawatan dari segi bukti fisik (*tangible*) di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Banda Aceh lebih banyak pada kategori puas dari pada kurang puas dan pada analisa gap bukti fisik dapat memenuhi harapan pasien yaitu dengan nilai *gap* 0.

Dari hasil penelitian oleh [Sari et al \(2019\)](#) di Rumah Sakit Balimbing, rata-rata pasien menyatakan puas terhadap kualitas pelayanan perawat dari segi penampilan (*tangibles*). Hal ini dikarenakan perawat dikarenakan perawat yang mampu berkomunikasi dengan baik dengan pasien dan penampilan perawat yang bersih sehingga pasien nyaman dan tertarik dengan pelayanan perawat. Menurut [Nursalam \(2011\)](#) model kepuasan terkait *tangible* atau bukti fisik yang ekstensif pada pelayanan jasa dapat langsung dirasakan oleh pasien, meliputi ketersediaan sarana dan prasarana fisik. Adapun [Nursalam \(2015\)](#) menyatakan penilaian kinerja oleh tiap individu dapat tampak dari bukti fisik yang ditunjukkan. Menurut [Pohan \(2012\)](#), kenyamanan terkait dengan bukti fisik pelayanan kesehatan dapat menimbulkan rasa saling percaya antar pasien dengan institusi pelayanan kesehatan. Kenyamanan pasien dapat menciptakan loyalitas pasien terhadap layanan kesehatan yang dikunjungi.

Berdasarkan hal tersebut, peneliti berasumsi bahwa bukti fisik dalam mutu pelayanan keperawatan merupakan salah satu aspek yang penting dalam menentukan kepuasan pasien yang menerima pelayanan keperawatan, hal tersebut dikarenakan

umumnya dalam menilai mutu suatu pelayanan khususnya pelayanan keperawatan dapat mengandalkan kemampuan indera manusia. Selain itu, pengaplikasian aktivitas kerja yang ditunjukkan oleh perawat juga termasuk perilaku yang dapat dinilai dari bentuk pelayanan fisik.

Tabel 4: Tabel Kontingensi Kinerja Perawat dalam Melakukan Asuhan Keperawatan terhadap Bukti Fisik Mutu Pelayanan Keperawatan di RSIA Qurrata A'yun Samarinda

Kinerja perawat dalam melakukan asuhan keperawatan	Bukti fisik mutu pelayanan keperawatan			Total
	Puas	Cukup puas	Kurang puas	
Baik	6	7	1	<b>14</b>
%	42,9%	50,0%	7,1%	<b>100,0%</b>
Cukup baik	8	23	2	<b>33</b>
%	24,2%	69,7%	6,1%	<b>100,0%</b>
Kurang baik	0	10	5	<b>15</b>
%	0,0%	66,7%	33,3%	<b>100,0%</b>
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>40</b>	<b>8</b>	<b>62</b>
<b>%</b>	<b>22,6%</b>	<b>64,5%</b>	<b>12,9%</b>	<b>100,0%</b>

Pada **tabel 4**, disimpulkan bahwa persepsi responden yang menilai kinerja perawat dalam melakukan asuhan keperawatan baik dengan rasa cukup puas terhadap bukti fisik mutu pelayanan keperawatan sebanyak 7 orang (50,0%), persepsi responden yang menilai kinerja keperawatan dalam melakukan asuhan keperawatan cukup baik dengan rasa cukup puas terhadap bukti fisik mutu pelayanan keperawatan sebanyak 23 orang (69,7%), dan persepsi responden yang menilai kinerja perawat dalam melakukan asuhan keperawatan kurang baik dengan rasa cukup puas terhadap bukti fisik mutu pelayanan keperawatan sebanyak 10 orang (66,7%).

Hubungan kinerja perawat dalam melakukan asuhan keperawatan terhadap bukti fisik mutu pelayanan keperawatan juga dapat dilihat dari data yang diperoleh pada **tabel 4**, dimana semakin baik kinerja perawat dalam melakukan asuhan keperawatan maka akan disertai kepuasan yang dirasakan oleh pasien, dengan demikian hal ini menunjukkan bahwa adanya keterkaitan antara kinerja perawat dalam melakukan asuhan keperawatan terhadap bukti fisik mutu pelayanan keperawatan.

Tabel 5: Hubungan Kinerja Perawat dalam Melakukan Asuhan Keperawatan terhadap Bukti Fisik Mutu Pelayanan Keperawatan di RSIA Qurrata A'yun Samarinda

Variabel Dependen	Value	Asymp. Standard Error	Approx. T	Approx. Sig.
Bukti fisik mutu pelayanan keperawatan	0,349	0,101	3,415	0,001

Berdasarkan **tabel 5**, didapatkan nilai *approx. sig.* atau *p-value* sebesar 0,001 ( $p < 0,05$ ) yang berarti ada hubungan yang bermakna antara kinerja perawat dalam melakukan asuhan keperawatan terhadap bukti fisik mutu pelayanan keperawatan di RSIA Qurrata A'yun Samarinda. Dari tabel di atas juga diperoleh nilai koefisien korelasi (*r*) sebesar 0,349 artinya hubungan kinerja perawat dalam melakukan asuhan keperawatan terhadap bukti fisik mutu pelayanan keperawatan berkorelasi rendah. Nilai koefisien korelasi pada hasil di atas bernilai positif yaitu 0,349, sehingga hubungan kedua variabel tersebut bersifat searah, dengan demikian dapat disimpulkan semakin tinggi kinerja perawat dalam melakukan asuhan keperawatan maka akan semakin tinggi bukti fisik mutu pelayanan keperawatan.

Hasil tersebut sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh [Khamida & Mastiah \(2015\)](#) bahwa berdasarkan uji *chi square* terdapat hubungan antara kinerja perawat dalam memberikan asuhan keperawatan dengan kepuasan pasien ruang rawat inap di ruang Multazam Rumah Sakit Islam Surabaya. Kepuasan pasien dari pelayanan keperawatan menjadi suatu bagian yang utuh dalam pelayanan Kesehatan dan sekaligus menjadi suatu ukuran mutu pelayanan kesehatan ([Siswono, 2010](#)).

Menurut [Nursalam \(2015\)](#) dikatakan memuaskan jika pelayanan yang diberikan pada pasien sesuai dengan pelayanan yang diharapkan oleh konsumen. Hal ini sejalan dengan pendapat oleh [Krisnawati \(2017\)](#) bahwa kepuasan yang didapatkan oleh pasien sesuai kebutuhan pasien itu sendiri. Dengan memberikan asuhan keperawatan yang baik dan menyelesaikan masalah yang dialami oleh pasien secara maksimal dapat memberikan dampak yang positif bagi pasien.

Seorang perawat diharapkan memiliki kompetensi yang meliputi pengetahuan, keterampilan, dukungan pribadi sebagai perawat yang tercermin dalam perilaku sesuai dengan prinsip kualitas pelayanan, salah satunya yaitu berdasarkan bukti fisik, meliputi penampilan fisik, kelengkapan atribut, kerapian dan kebersihan ruang perawatan, serta penampilan perawat ([Sari, et al., 2019](#)).

Kepuasan pasien tidak terlepas dari kinerja atau tindakan yang diberikan oleh perawat. Kinerja perawat yang baik akan memberikan *feedback* terhadap kepuasan pasien. Suatu tindakan asuhan keperawatan yang diberikan perawat merupakan bentuk pelayanan pada pasien untuk terpenuhinya kebutuhan dalam perawatan. Kemudian, asuhan ini apabila diberikan secara maksimal akan memberikan kepercayaan antara perawat dan pasien ([Khamida & Mastiah, 2015](#)).

Berdasarkan hasil penelitian di atas, peneliti berasumsi bahwa kinerja perawat RSIA Qurrata A'yun Samarinda dalam melakukan asuhan keperawatan sudah baik dan sesuai pelayanan yang diharapkan oleh pasien, maka *output* berupa kepuasan pasien secara maksimal yang diinginkan oleh pemberi pelayanan kesehatan telah tercapai, sehingga mutu pelayanan keperawatan dalam dimensi bukti fisik dapat dikatakan sudah baik dan memuaskan. Adapun ketidakpuasan yang dirasakan oleh pasien di antaranya disebabkan oleh fasilitas ruang rawat inap yang kurang memadai, seperti jauhnya jarak untuk memanggil perawat, tidak ada bel atau media untuk memanggil perawat, perawat tidak selalu menciptakan kondisi kamar mandi dan WC tetap bersih, perawat kurang memperhatikan sirkulasi udara dan pencahayaan di ruangan, perawat tidak selalu tepat waktu dalam melakukan tindakan, dan peralatan yang digunakan oleh perawat belum terbaharui.

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dibuat maka didapatkan suatu kesimpulan, yaitu : Karakteristik responden yang terlibat dalam penelitian dari total 62 sampel, berdasarkan jenis kelamin didapatkan responden terbanyak adalah perempuan, yaitu sebanyak 48 orang (77,4%), rentang usia terbanyak pada 17-25 tahun sebanyak 21 orang (33,9%), pendidikan terakhir responden terbanyak berada pada tingkat pendidikan SMA sebanyak 33 orang (53,2%) dengan mayoritas pekerjaan responden yaitu sebagai ibu rumah tangga sebanyak 39 orang (62,9%), dan frekuensi dirawat di RSIA Qurrata A'yun Samarinda terbanyak adalah selama satu kali dengan jumlah 39 orang (62,9%). Distribusi frekuensi dari variabel kinerja perawat dalam melakukan asuhan keperawatan didapatkan mayoritas responden menilai kinerja perawat dalam melakukan asuhan keperawatan cukup baik sebanyak 33 orang (53,2%), selanjutnya disusul dengan penilaian baik sebanyak 14 orang (22,6%), dan memberi penilaian kurang baik sebanyak 15 orang (24,2%). Distribusi frekuensi dari variabel bukti fisik mutu pelayanan keperawatan didapatkan responden lebih banyak menyatakan cukup puas yaitu sebanyak 40 orang (64,5%), kemudian disusul dengan 14 orang (22,6%) yang menyatakan puas, dan 8 orang (12,9%) menyatakan kurang puas. Hasil uji *Somers'd* menunjukkan nilai *p-value*  $0,001 < \alpha 0,05$  sehingga  $H_0$  ditolak, berarti ada hubungan yang bermakna antara kinerja perawat dalam melakukan asuhan keperawatan terhadap bukti fisik mutu pelayanan keperawatan di RSIA Qurrata A'yun Samarinda. Serta didapatkan nilai korelasi sebesar 0,349, artinya variabel kinerja perawat dalam melakukan asuhan keperawatan terhadap bukti fisik mutu pelayanan keperawatan berkorelasi rendah. Sedangkan arah hubungan dua variabel adalah searah karena nilai *r* positif. Sehingga dapat disimpulkan semakin tinggi kinerja perawat dalam melakukan asuhan keperawatan maka akan semakin tinggi bukti fisik mutu pelayanan keperawatan.

#### SARAN DAN REKOMENDASI

Berdasarkan kesimpulan yang ditetapkan maka dapat menjadi bahan pertimbangan untuk rekomendasi saran yaitu evaluasi secara berkala terhadap kinerja perawat dan mutu pelayanan keperawatan sehingga hasilnya dapat digunakan sebagai umpan balik untuk meningkatkan kinerja perawat dan mutu pelayanan keperawatan. Hasil dari penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi untuk perawat yang bekerja di ruangan rawat inap agar dapat mengoptimalkan pemberian proses asuhan keperawatan kepada pasien. Untuk penelitian selanjutnya dapat menggali lebih dalam faktor apa saja yang berhubungan dengan dimensi bukti fisik dalam mutu pelayanan keperawatan.

#### REFERENSI

- Ahmad, B.M. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Klinik Assalaam Medicare Sukoharjo. Tesis, Universitas Muhammadiyah Surakarta, Indonesia. Diakses dari <http://eprints.ums.ac.id/72185/>
- Alsaqri, S. (2016). Patient Satisfaction with Quality of Nursing Care at Governmental Hospitals, Ha'il City, Saudi Arabia. *Journal of Biology, Agriculture and Healthcare*, 6(10), 128-142. <https://www.iiste.org/Journals/index.php/JBAH/article/view/30595>
- Andriani, A. & Putra, H.A. (2014). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap Interne Pria Dan Wanita RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi Tahun 2014. *Jurnal Ilmu Kesehatan 'Afiyah*, 2(1). <http://ejournal.stikesyarsi.ac.id/index.php/JAVIN1/article/view/23>
- Asmuji. (2012). *Manajemen Keperawatan: Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media
- Einurkhatun, B., Suryoputro, A., Fatmasari, E.Y. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Duren dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang Tahun 2017. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 5(4), 33-42. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jkm/article/view/18314>
- Fitriyanah E., Noer'aini I., Utomo T.P. (2017). Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan Pasien Umum tentang Mutu Pelayanan Keperawatan Unit Rawat Inap Kelas 3 RSUD Dr. H Soewondo Kendal. *Jurnal Ilmu Keperawatan dan Kebidanan*, 9(2). <http://ejournal.stikestelogorejo.ac.id/index.php/jikk/article/view/600>
- Freitas, J.S., Silva, A.E.B.C., Minamisava, R., Bezerra, A.L.Q., Sousa, M.R.G. (2014). Quality of Nursing Care and Satisfaction of Patients Attended at a Teaching Hospital. *Revista Latino-Americana De Enfermagem*, 3(22), 454-460. [https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0104-11692014000300454](https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-11692014000300454)
- Hidayati A.N., Suryawati C., Sriatmi A. (2014). Analisis Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pelayanan Rawat Jalan Semarang Eye Center (SEC) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 2(1), 9-14. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jkm/article/view/6367>
- Karaca, A., & Durna, Z. (2019). Patient Satisfaction with The Quality of Nursing Care. *Nursing Open*, 6(2), 1-11. <https://doi.org/10.1002/nop2.237>

- Kemenkes RI. (2010). *Modul Pelatihan Sistem Pemberian Pelayanan Keperawatan Profesional (SP2KP)*. Bandung : Direktorat Bina Pelayanan Keperawatan & Tehnisian Medik Direktur Jenderal Bina Upaya Kesehatan
- Khamida & Mastiah. (2015). Kinerja Dalam Memberikan Asuhan Keperawatan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 8(2), 154–161. <http://journal.unusa.ac.id/index.php/jhs/article/view/64>
- Krisnawati, T. (2017). Hubungan Kinerja Perawat dengan Kepuasan Pasien Ruang Rawat Inap di Rumah Sakit Panti Waluya Malang. *Jurnal Nursing News*, 2(2), 314-320. <https://publikasi.unitri.ac.id/index.php/fikes/article/download/475/393>
- Kurniadi, A. (2013). *Managemen Keperawatan dan Prospektifnya Teori, Konsep dan Aplikasi*. Jakarta : Fakultas Kedokteran Universitas Indonesia.
- Mandagi, F.M., Umboh, J.M.L., Rattu, J.A.M. (2015). Analisis Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kinerja Perawat dalam Menerapkan Asuhan Keperawatan di Rumah Sakit Umum Bethesda GMIM Tomohon. *Jurnal e-Biomedik (eBm)*, 3(3). <https://doi.org/10.35790/ebm.3.3.2015.10479>
- Manuho, E., Warouw, H., Hamel, R. (2015). Hubungan Beban Kerja dengan Kinerja Perawat dalam Pemberian Asuhan Keperawatan di Instalasi Rawat Inap CI RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *Ejournal Keperawatan (e-Kep)*, 3(2). <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jkp/article/view/8136>
- Marwati. (2016). Hubungan Kecerdasan Spiritual dan Budaya Organisasi dengan Perilaku Caring Perawat Pelaksana di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Arjawinangun Cirebon. Tesis, Universitas Muhammadiyah Jakarta, Indonesia. [http://perpus.fikumj.ac.id/index.php?p=show\\_detail&id=3320&keywords=](http://perpus.fikumj.ac.id/index.php?p=show_detail&id=3320&keywords=)
- Musumba G.W., & Wario R.D. (2019). *Towards Fuzzy Analytical Hierarchy Process Model for Performance Evaluation of Healthcare Sector Services*. In: Mekuria F., Nigussie E., Tegegne T. (eds) *Information and Communication Technology for Development for Africa. Communications in Computer and Information Science*, vol 1026. Springer, Cham. [https://doi.org/10.1007/978-3-030-26630-1\\_9](https://doi.org/10.1007/978-3-030-26630-1_9)
- Nursalam. (2011). *Manajemen Keperawatan : Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. (Edisi 3). Jakarta: Salemba Medika
- Nursalam. (2014). *Manajemen Keperawatan : Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. (Edisi 4). Jakarta : Salemba Medika
- Nursalam. (2015). *Manajemen Keperawatan dan Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan*. (Edisi 5). Jakarta : Salemba Medika
- Pohan S., Imballo. (2012). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan (Dasar-dasar, Pengertian, dan Terapan)*. Jakarta : EGC
- Rahayu, P., & Usman, S. (2019). Mutu Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Banda Aceh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Keperawatan*, 4(1). <http://jim.unsyiah.ac.id/FKep/article/view/10956>
- Reck, D. L. (2013). Can and should nurses be aware of patients' expectations for their nursing care? *Nursing Administration Quarterly*, 37(2), 109–115. 10.1097/NAQ.0b013e3182869e03
- Sari I.M., Nasution S.W., Girsang E., Ginting C.N. (2019). Relationship Of Nursing Service Quality to Patient Satisfaction Levels in Balimbangan Hospital 2018. *International Journal Of Research and Review*, 6(8), 77-85. [https://www.ijrrjournal.com/IJRR\\_Vol.6\\_Issue.8\\_Aug2019/IJRR0015.pdf](https://www.ijrrjournal.com/IJRR_Vol.6_Issue.8_Aug2019/IJRR0015.pdf)
- Sesrianty, V., Machmud, R., Yeni, F. (2019). Analisa Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan. *Jurnal Kesehatan Perintis*, 6(2), 116-126. <https://doi.org/10.33653/jkp.v6i2.317>
- Shafiq, M., Naeem, M. A., Munawar, Z., & Fatima, I. (2017). Service Quality Assessment of Hospitals in Asian Context: An Empirical Evidence from Pakistan. *Inquiry: A Journal of Medical Care Organization, Provision and Financing*, 54. <https://doi.org/10.1177%2F0046958017714664>
- Sise, S. (2013). Hastalarin Hemsirelik Hizmetlerinden Memnuniyeti (Satisfaction of Patients with Nursing Care). *Kocatepe Tip Dergisi*, 14, 69-75. <http://www.kocatepetipdergisi.aku.edu.tr/PDF/MAYIS%202013/2.pdf>
- Siswono, D. (2010). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Tiga Berlian Auto Finance di Jakarta. Universitas Lampung, Indonesia. <http://eprints.ums.ac.id/72185/12/2.%20Naskah%20Publikasi%20a.n%20Banu%20Mushtafa%20A.pdf>
- Suryani, W. (2015). Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Pirngadi Medan. *Jurnal Implementasi Ekonomi dan Bisnis*, 4(1), 819-838. <https://www.academia.edu/download/46037168/3-5-1-SM.pdf>
- Wira, D., & Wijaya, G. (2014). Hubungan antara Persepsi Daya Tanggap dan Persepsi Empati dengan Kepuasan Pasien di RSUD Wangaya Denpasar. *Public Health and Preventive Medicine Archive*, 2, 150–155. <https://media.neliti.com/media/publications/21456-ID-the-relationship-between-inpatient-expectations-of-staff-responsiveness-and-empa.pdf>
- Zubayer, M., & Hoque, S. (2019). Healthcare Service Quality and In-patient's Satisfaction: An Empirical Investigation on Healthscape's Tangible Quality. *Global Journal of Arts, Humanities and Social Sciences*, 7(5), 39-55. [https://www.researchgate.net/publication/337196838\\_HEALTHCARE\\_SERVICE\\_QUALITY\\_AND\\_IN-PATIENTS'\\_SATISFACTION\\_AN\\_EMPIRICAL\\_INVESTIGATION\\_ON\\_HEALTHSCAPE'S\\_TANGIBLE\\_QUALITY](https://www.researchgate.net/publication/337196838_HEALTHCARE_SERVICE_QUALITY_AND_IN-PATIENTS'_SATISFACTION_AN_EMPIRICAL_INVESTIGATION_ON_HEALTHSCAPE'S_TANGIBLE_QUALITY)