

Hubungan Kinerja Perawat Terhadap Daya Tanggap Mutu Pelayanan Keperawatan Di RSIA Quratta A'yun Samarinda Tahun 2020

Mentari Apriani^{1*}, Enok Sureskiarti²

^{1,2}Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur, Samarinda, Indonesia.

*Kontak Email: mentariapriani01@gmail.com

Diterima: 07/08/20

Revisi: 23/08/20

Diterbitkan: 28/04/21

Abstrak

Tujuan studi: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kinerja perawat dalam melakukan asuhan keperawatan terhadap daya tanggap mutu pelayanan keperawatan di RSIA Quratta A'yun Samarinda.

Metodologi: Penelitian ini menggunakan pendekatan *cross sectional*. Desain penelitian yang digunakan yaitu deskriptif korelasi. Instrumen yang digunakan berupa kuesioner dengan sampel 62 pasien yang dirawat inap dengan teknik *simple random sampling*.

Hasil: Uji analisis dalam penelitian ini menggunakan uji *chi-square* dan didapatkan p Value $0,000 < 0,05$, dari hasil uji dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kinerja perawat terhadap daya tanggap mutu pelayanan keperawatan.

Manfaat: Penelitian ini dapat dijadikan masukan untuk seluruh perawat yang bekerja di rumah sakit supaya lebih meningkatkan lagi daya tanggapnya ketika memberikan pelayanan.

Abstract

Purpose of study: This research aims to determine the relationship of nurse performance in nursing care to the quality responsiveness of nursing service in RSIA Quratta A'yun Samarinda.

Methodology: . This research uses a cross sectional approach. The research design used is descriptive correlation. The instruments used are questionnaires with samples of 62 patients hospitalised with *simple random sampling techniques*.

Results: Test analysis in this study using *Chi-square* Test Dan obtained p Value $0.000 < 0.05$, from the test results can be concluded that there is a significant relationship between the performance of the nurse to the quality responsiveness of nursing service.

Applications: This research can be used as input for all the nurses who work in the hospital so as to further improve the power of the response when giving service

Kata kunci: Kinerja Perawat, Daya Tanggap, Mutu Pelayanan Keperawatan

1. PENDAHULUAN

Dalam memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien perawat harus didasari oleh pengetahuan dan kompetensi dibidang keperawatan. Hal ini bertujuan agar pelayanan keperawatan yang telah diberikan dapat menjadi suatu pelayanan yang bermutu, aman dan memenuhi kebutuhan serta harapan pasien. Agar dapat mewujudkan layanan keperawatan yang berkualitas perawat profesional diharuskan mempunyai kemampuan intelektual yang cukup, teknikal serta interpersonal, dalam melaksanakan asuhan berdasarkan standar praktik dan etik legal (Syahrudin et al, 2014).

Masyarakat yang kritis dalam mencari pelayanan kesehatan mereka tidak hanya mencari kesembuhan atau kesehatan yang merupakan *core product* dari rumah sakit, tetapi juga kenyamanan dan kemudahan sebagai atribut produk dalam berbagai bentuk seperti proses pendaftaran yang cepat termasuk kemudahan dalam cara pembayaran, perawat dan staf rumah sakit yang cepat tanggap terhadap kebutuhan mereka, mendapatkan informasi yang jelas atas pertanyaan mereka, dan sebagainya. Tuntutan atau harapan dari calon pasien inilah yang mendorong manajemen rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanannya sehingga pasien puas dan loyal terhadap produk jasa yang telah diberikan (Rahmani, 2018).

Dalam konteks global, dimana sains, teknologi dan informasi berada dalam banyak jangkauan dan profesi khususnya pada bidang keperawatan. Keperawatan sendiri banyak dihadapkan pada kebutuhan untuk meningkatkan kinerja mereka yang dimana bertujuan untuk menjamin perawatan berkualitas tinggi pada pasien (Vituri, 2009 dalam Santana, 2014). Aspek paling penting dari kepuasan pasien adalah asuhan keperawatan, dikarenakan perawat terlibat hampir dalam setiap aspek keperawatan dan melakukan interaksi lebih sering pada pasien dibandingkan dengan tenaga kesehatan lainnya menurut (Mufti dkk, 2008 dalam Attalah dkk, 2013).

Sekitar 85% permasalahan layanan kesehatan terdapat pada pelaksanaan pelayanannya, dan permasalahannya ialah mutu pelayanan keperawatan. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan kesehatan dapat diperoleh dari hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Pada survei IKM yang dilaksanakan pada tahun 2016 didapatkan hasil tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di rumah sakit sebesar 79,22%. Hal ini masuk dalam kriteria baik tetapi belum mencapai

Standar Pelayanan Minimal (SPM) rawat inap yaitu sebesar >90% (Depkes RI, 2016). Sekarang ini indeks *responsiveness* berada pada kisaran nilai 6,8 dan target pada tahun 2019 menjadi 8 (Kementerian Kesehatan, 2015).

Responsiveness adalah pelayanan yang dilakukan oleh seorang petugas layanan keperawatan dengan cepat tanggap guna memenuhi kebutuhan pasien yang berkaitan pada peningkatan kesejahteraan perorangan atau kelompok melalui tindakan keperawatan. *Responsiveness* sendiri adalah salah satu bagian dari dimensi mutu pelayanan menurut Adrian palmer (2001) dalam Sari (2010).

Hasil penelitian yang pernah dilakukan oleh Khamida & Mastiah (2015) di ruang Multazam Rumah Sakit Islam Surabaya bulan April 2015, didapatkan distribusi frekuensi responden berdasarkan kepuasan pasien dari 39 responden sebagian besar (56,4%) berada pada kategori kepuasan pasien yang tidak puas. Artinya lebih dari setengah pasien menyatakan tidak puas terhadap kinerja perawat. Hal ini menunjukkan bahwa perawat kurang tanggap terhadap keluhan dan harapan pasien. Tentu saja hal ini akan mempengaruhi mutu pelayanan rumah sakit.

Penelitian sebelumnya yang juga dilakukan oleh Nanda (2018) di Instalasi Rawat Inap (IRNA) Rumah Sakit Umum Haji Surabaya pada bulan Desember 2018, menyatakan ada hubungan yang signifikan antara daya tanggap atau *responsiveness* terhadap kepuasan pasien yaitu sebesar 0,003 ($<\alpha = 0,05$). Daya tanggap yang dimaksud adalah mencakup keramahan perawat, penginformasian terhadap tindakan keperawatan yang dilakukan dan juga ketanggapan saat pasien meminta bantuan disaat perawat memberikan pelayanan keperawatan pada pasien. Hal ini dapat menunjukkan semakin baik penilaian pasien terhadap daya tanggap perawat maka akan semakin meningkat kepuasan pasien di instalasi rawat inap Rumah Sakit Umum Haji Surabaya.

Sebuah penelitian dari Ghana juga menyatakan kepuasan pasien mengenai kualitas pelayanan rumah sakit itu sudah baik meskipun pasien masih merasa tidak puas dengan dimensi kualitas layanan seperti keandalan, *Assurance*, dan *Responsiveness*. Sebaliknya, dimensi *Tangibility* dan *Empathy* mencetak positif yang mendukung kesan pasien tentang pelayanan kesehatan (Peprah dan dan Atarah, 2014 dalam Jagoda, 2019).

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 daya tanggap 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 merasa puas terhadap mutu pelayanan keperawatan yang diberikan oleh rumah sakit.

Dari data terakhir yang didapatkan untuk presentasi Bed Occupancy Rate (BOR) di RSIA Qurrata A'yun Samarinda pada bulan Januari-Maret 2019 adalah sebesar 0,184%. Hal ini menunjukkan pada triwulan pertama tahun 2019 RSIA Qurrata A'yun Samarinda belum mencapai nilai ideal, dengan nilai ideal untuk BOR yang disarankan adalah 75-85%.

Selanjutnya, berdasarkan pernyataan dari salah satu perawat di rumah sakit tersebut, RSIA Qurrata A'yun Samarinda belum pernah melakukan evaluasi terhadap kepuasan pasien yang dirawat. Oleh karena itu, 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 daya tanggap 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 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 layanan 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 dari rumah yang relatif dekat. Berdasarkan fenomena yang telah diuraikan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai hubungan kinerja perawat dalam melakukan asuhan keperawatan terhadap daya tanggap mutu pelayanan keperawatan di RSIA Qurrata A'yun Samarinda.

2. METODOLOGI

Penelitian ini bersifat kuantitatif. Desain yang digunakan adalah deskriptif korelasi dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien yang sedang menjalani rawat inap di RSIA Qurrata A'yun Samarinda selama 2 bulan terakhir yaitu pada bulan Maret sampai April 2019. Perhitungan sampel menggunakan rumus *slovin* dengan teknik *simple random sampling* dan didapatkan sampel berjumlah 62 pasien. Pasien dalam penelitian ini merupakan pasien yang dirawat inap di RSIA Qurrata A'yun Samarinda, pasien diharuskan dalam keadaan sadar serta bersedia menjadi responden, tidak sedang menjalani perawatan paliatif, tidak mengalami gangguan pendengaran, pada pasien anak dapat diwakilkan oleh keluarga atau orang tua untuk melakukan pengisian *informed consent*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Setelah itu, pengolahan data melalui langkah *editing*, *coding*, *entry*, *tabulating* dan *cleaning*. Teknik analisa data pada

penelitian ini terdiri dari analisa univariat dan analisa bivariat yang selanjutnya dilakukan uji statistik *Chi-square* untuk menguji hipotesis melalui aplikasi *SPSS version 20 for windows*.

3. HASIL DAN DISKUSI

Berdasarkan hasil pengambilan data kuesioner dengan sampel 62 responden yang dilakukan selama 2 bulan, dimulai pada 2 Desember – 27 Februari 2020 didapatkan hasil sebagai berikut :

3.1 Karakteristik Responden di RSIA Qurrata A'yun Samarinda

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

No	variabel	persentase	
		F	(%)
Jenis Kelamin			
1.	Perempuan	48	77,4
	Laki-laki	14	22,6
Usia			
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
Pendidikan			
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
Pekerjaan			
4.	PNS	1	1,6
	Pensiunan	0	0
	Pegawai Swasta	5	8,1
	Wirausaha	0	0
	Buruh petani	0	0
	Ibu Rumah tangga	39	62,9
	Lain-lain	17	27,4
Frekuensi dirawat			
5.	1 kali	39	62,9
	2 kali	18	29,0
	3 kali/lebih	5	8,1

Sumber : Data Primer, 2020

Berdasarkan [Tabel 1](#), dapat disimpulkan responden berjenis kelamin perempuan lebih banyak yaitu 48 orang (77,4%), Menurut [Kotler, Keller \(2016\)](#) dalam ([Wati, 2018](#)) menyatakan bahwa konsumsi selera seseorang ditentukan oleh jenis kelamin. Peneliti berasumsi ada perbedaan antara perempuan dan laki-laki ketika menggunakan jasa pelayanan kesehatan. Hal ini dikarenakan seorang perempuan cenderung mempunyai peran penting dalam keluarga dalam menentukan sebuah keputusan karena perempuan lebih banyak melibatkan perasaan emosional, tidak hanya untuk kepentingan sendiri tetapi juga untuk keluarganya.

Usia terbanyak yang dirawat adalah kisaran 17 - 25 tahun yaitu 21 orang (33,9%), Hasil penelitian ini berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan oleh [Ruditya \(2015\)](#) yang berjudul "hubungan karakteristik individu terhadap penilaian kualitas produk apotek rawat jalan". Pada penelitian [Ruditya \(2015\)](#), mayoritas pasien yang datang ke pelayanan tersebut adalah kelompok umur dewasa dikarenakan, pada usia tersebut pasien lebih mudah untuk mengakses layanan kesehatan dibandingkan dengan kelompok umur yang lain. Menurut [Ruditya \(2015\)](#), kelompok umur berbeda akan memberikan perilaku yang berbeda pula. Umur dewasa akan memiliki cara berpikir yang optimal dan mandiri. Peneliti berasumsi semakin bertambahnya umur seseorang maka semakin tinggi juga proses berpikir seseorang ketika menilai suatu produk atau kualitas mutu jasa pelayanan. Sehingga berbeda kelompok umur maka akan berbeda juga penilaian kualitas mutu jasa pelayanan yang telah didapatkan. Hasil penelitian menunjukkan responden terdapat pada kelompok umur 17 - 25 tahun yang dimana umur tersebut merupakan kelompok remaja akhir. Kelompok usia ini merupakan kelompok usia yang masih memiliki pikiran yang tidak terlalu konsisten sehingga menyebabkan kurang memperhatikan kesehatan dan mendapatkan perawatan di rumah sakit.

Menurut Kotler, Shalowitz & Stevens (2008) dalam (Wati, 2018) menyatakan bahwa pendidikan, terlepas dari pengetahuan tentang kesehatan juga merupakan faktor determinan yang penting dalam mempengaruhi penggunaan pelayanan kesehatan. Pendidikan terbanyak adalah SMA 33 orang (53,2%), Hasil dari penelitian ini sejalan dengan penelitian oleh Mahmoud (2014), dimana dari penelitian tersebut terdapat hubungan yang signifikan terdapat pada tingkat pendidikan. Pasien dengan tingkat pendidikan menengah memiliki skor kesenjangan yang lebih tinggi yaitu sebanyak 326 orang (75.5%) dari 432 pasien. Hasil ini menunjukkan mereka tidak puas dengan asuhan keperawatan yang disediakan, mungkin hal ini dikarenakan pasien memiliki harapan yang lebih tinggi sebelum masuk rumah sakit dan lebih memiliki banyak pengetahuan. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Christasani dan Satibi (2016) dengan judul Kajian Faktor Demografi Terhadap Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama. Hasil penelitian tersebut menyatakan karakteristik pendidikan terakhir responden yang memiliki proporsi terbanyak adalah SMA (34,67%) dan Diploma atau Sarjana sebanyak (27,33%). Menurut Notoatmodjo (2010) Tingkat pendidikan yang semakin tinggi memudahkan seseorang untuk mengolah informasi yang diterima menjadi suatu sikap tertentu, termasuk pula dalam pemeliharaan kesehatan. Peneliti berasumsi semakin tinggi pendidikan maka semakin besar pula kesadaran maupun pengetahuan yang dimiliki oleh setiap individu dalam melakukan pemeliharaan kesehatan dan memilih jasa pelayanan yang bermutu. Responden dengan tingkat pendidikan yang tidak terlalu tinggi akan membuat standar tuntutan terhadap mutu pelayanan menjadi tidak terlalu tinggi pula.

Menurut Kotler, Keller (2016) dalam (Wati, 2018) menyatakan pekerjaan juga mempengaruhi pola konsumsi, seseorang yang memiliki pekerjaan tertentu akan membeli kebutuhan yang sesuai dengan pekerjaannya. Pilihan produk sangat dipengaruhi oleh keadaan ekonomi. Supriyanto dan Ernawaty (2010) dalam (Wati, 2018) juga berpendapat serupa bahwa pendapatan secara jelas mempengaruhi penggunaan produk atau jasa pelayanan kesehatan dengan memberikan peluang dari kekayaan yang dimiliki. Bahkan, jenis jasa yang digunakan dapat bervariasi karena faktor pendapatan ini.

Mayoritas pekerjaan adalah ibu rumah tangga yaitu sebanyak 39 orang (62,9%), Hasil dari penelitian ini sejalan dengan penelitian Romaji dan Nasihah (2018) dengan judul “Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan pada Peserta BPJS dan Non BPJS di RSUD Gambiran Kediri Jawa Timur”. Berdasarkan hasil analisis terdapat faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, yaitu pekerjaan. Sebagian besar kelompok responden BPJS maupun Non BPJS adalah seorang ibu rumah tangga. Hal ini dikarenakan pekerjaan seorang ibu rumah tangga akan memiliki suatu keterbatasan pada penghasilan, pengetahuan dan tuntutan terhadap layanan kesehatan yang berkualitas. Peneliti berasumsi bahwa seorang ibu rumah tangga sangat memperhatikan jenis jasa pelayanan yang akan digunakan sehingga dalam memilih produk atau jasa mereka juga memiliki banyak pertimbangan dengan pilihan dan juga keadaan ekonominya.

Frekuensi dirawat di RSIA Qurrata A'yun selama 1 kali sebanyak 39 orang (62,9%), Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Setyowati (2018) berjudul “Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Minat Memanfaatkan kembali Pelayanan di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit TK.IV Madiun”. Yang dimana didapatkan persentase tertinggi minat menggunakan kembali pelayanan keperawatan adalah tidak terlalu berminat sebanyak 39 Orang (50,6%) dan yang berminat memanfaatkan kembalisebanyak 38 orang (49,4%). dengan menggunakan analisis Chi-Square menunjukkan hasil uji statistik dengan p Value= $0,036 < 0,05$ yang berarti ada Hubungan Mutu Pelayanan dengan Minat Memanfaatkan kembali Pelayanan. Menurut Any (2018), Rumah Sakit TK IV Madiun belum terlalu memahami keinginan dan kebutuhan para pasien sehingga perlu dilakukannya identifikasi pelayanan kesehatan yang dibutuhkan dan diinginkan pasien. Dengan memberikan layanan keperawatan yang sesuai dengan apa yang diharapkan pasien maka pasien akan merasa puas, sehingga pasien merasa percaya dan berkomitmen untuk menggunakan kembali pelayanan. Peneliti berasumsi bahwa pelayanan kesehatan adalah suatu kebutuhan pasien dalam membantu proses kesembuhan. Pelayanan keperawatan yang baik akan menumbuhkan rasa percaya pada pasien untuk dapat datang memanfaatkan kembali pelayanan kesehatan tersebut.

3.2 Analisa Univariat

Tabel 2: Gambaran Distribusi Frekuensi Univariat Variabel independen RSIA Qurrata A'yun Samarinda

No	Variabel	Persentase	
		F	%
Kinerja perawat			
1.	a. Baik	35	56.5
	b. Kurang Baik	27	43.5

Sumber : Data Primer, 2020

Berdasarkan pada Tabel 2 menunjukkan responden yang menilai kinerja perawat baik yaitu 35 (56,5%) sedangkan yang menilai kinerja perawat kurang baik sebanyak 27 (43,5%).

Menurut Kurniadi (2013), Kinerja perawat adalah merupakan prestasi atau nilai kerja yang ditunjukkan perawat pelaksana ketika melakukan tugasnya sebagai pemberi asuhan keperawatan sehingga memberikan output yang baik pada pelanggan.

Menurut Yusuf (2004) dalam (Anwar, 2014), penilaian kinerja merupakan proses yang berkelanjutan untuk menilai kualitas kerja personel dan usaha untuk memperbaiki unjuk kerja karyawan atau personel dalam organisasi, perawat merupakan suatu profesi yang bersifat kemanusiaan yang dilandasi rasa tanggung jawab dan pengabdian sehingga layanan

perawat selalu menyangkut upaya kemanusiaan yang pelaksanaannya membutuhkan ketulusan. Saling menghargai dan kebijaksanaan terhadap sesama manusia. Perhatian seorang perawat ketika sedang memberikan pelayanan keperawatan adalah pada pemenuhan kebutuhan dasar manusia.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian oleh [Khamida & Mastiah \(2015\)](#) yang berjudul “Kinerja Perawat dalam Memberikan Asuhan Keperawatan Berpengaruh Terhadap Kepuasan pasien Rawat Inap”. Hasil analisis uji *Chi-Square* menyatakan ada hubungan kinerja perawat dengan kepuasan pasien rawat inap diruang Multazam Rumah Sakit Islam Surabaya dengan ρ Value = 0,0038 ($\rho < 0,05$)

Peneliti berasumsi bahwa kinerja perawat mempengaruhi kualitas sebuah pelayanan keperawatan yang ada pada sebuah rumah sakit. Kinerja perawat yang baik akan memberikan kepuasan terhadap pengguna jasa layanan keperawatan. Begitu pula sebaliknya kinerja perawat yang kurang baik akan memberikan ketidakpuasan ataupun ketidakpercayaan pengguna jasa terhadap layanan keperawatan yang diberikan oleh rumah sakit.

Tabel 3. Gambaran Distribusi Frekuensi dan Persentase Univariat Variabel independen RSIA Qurrata A’yun Samarinda

No	Variabel	Persentase	
		F	%
Daya Tanggap			
1.	a. Puas	31	50.0
	b. Kurang Puas	31	50.0

Sumber : Data Primer, 2020

Berdasarkan pada [Tabel 3](#), menunjukkan bahwa distribusi frekuensi daya tanggap mutu pelayanan keperawatan menurut penilaian responden menyatakan puas sebanyak 31 (50,0%) dan kurang puas sebanyak 31 (50,0%).

Menurut [Kotler](#) dalam [Fandy Tjiptono \(2016\)](#) daya tanggap (*responsiveness*), merupakan suatu layanan yang diberikan oleh petugas dalam membantu pelanggan dengan cepat dan tepat serta mendengar dan mengatasi keluhan para pelanggan.

Menurut [Murhayati dan Oktariani \(2014\)](#) semakin baik *responsiveness* perawat, maka pasien akan bersedia untuk berkerja sama atau patuh, dikarenakan biasanya pasien yang datang kerumah sakit membutuhkan pelayanan dan ingin segera mendapatkan penanganan yang cepat dan jua tepat.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian [Nanda \(2018\)](#) yang berjudul “Pengaruh Responsiveness Perawat Dalam Praktik Komunikasi Terapeutik Terhadap Kepuasan Pasien Instalasi Rawat Inap RSUD Haji Surabaya”. Berdasarkan hasil uji menyatakan Responsive perawat berpengaruh terhadap kepuasan pasien dengan nilai ρ Value = 0,032 < 0,05.

Peneliti berasumsi daya tanggap ditentukan oleh suatu penilaian individu yang biasanya akan berbeda antara pasien berkaitan dengan bagaimana daya tanggap petugas atau perawat ketika memberikan pelayanan kesehatan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan. Daya tanggap adalah pemikiran ataupun persepsi seorang pasien tentang kemampuan serta kehandalan kinerja perawat dalam melakukan pelayanan dan cepat dalam merespon terhadap kebutuhan termasuk keluhan para pasien.

3.3 Gambaran Bivariat Hubungan Kinerja Perawat dalam Melakukan Asuhan Keperawatan Terhadap Daya Tanggap Mutu Pelayanan Keperawatan

Tabel 4: Gambaran Bivariat Hubungan Kinerja Perawat dalam Melakukan Asuhan Keperawatan Terhadap Daya Tanggap Mutu Pelayanan Keperawatan Di RSIA Qurrata A’yun Samarinda

Kinerja perawat	Daya Tanggap		Jumlah	P-Value	Odds Ratio (Kinerja)
	Puas	Kurang Puas			
Baik	25	10	35	0.000	8.750
%	40.3%	16.1%	56.5%		
Kurang Baik	6	21	27		
%	9.7%	33.9%	43.5%		
Jumlah	31	31	62		
%	50.0%	50.0%	100%		

Sumber : Data Primer, 2020

Berdasarkan [Tabel 4](#), Menunjukkan penelitian yang dilakukan terhadap 62 responden tentang Hubungan Kinerja Perawat terhadap Daya Tanggap menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara Kinerja Perawat Terhadap Daya Tanggap hal ini dibuktikan dengan uji secara statistik menggunakan *Chi Square* dengan ρ value < dari nilai *alpha* (0,000 < 0,05) yang artinya H_0 ditolak dan H_a diterima.

Pada tabel hubungan kinerja perawat dalam melakukan asuhan keperawatan terhadap daya tanggap mutu pelayanan keperawatan di RSIA Qurrata A'yun Samarinda, menunjukkan dari 35 orang (56,5%) yang memilih kinerja perawat baik sebanyak 25 orang (40,3%) menyatakan puas dan 10 orang (16,1%) menyatakan kurang puas terhadap daya tanggap yang diberikan oleh perawat. Sedangkan dari 27 orang (43,5%) yang memilih kinerja perawat kurang baik sebanyak 6 orang (9,7%) menyatakan puas dan 21 orang (33,9%) menyatakan kurang puas terhadap daya tanggap perawat. Sedangkan hasil uji OR (*odd Ratio*) didapatkan nilai 8,7, artinya responden yang memilih kinerja perawat baik berpeluang untuk puas terhadap ketanggapan perawat sebanyak 8,7 kali lebih banyak dibanding dengan kinerja perawat kurang baik.

Penelitian ini sejalan dengan teori Nursalam (2014), jika kinerja perawat sebagai pemberi layanan melebihi harapan pasien sebagai penerima layanan keperawatan, berarti pelayanan yang diberikan perawat sudah sesuai dengan yang diharapkan pasien.

Secara teori, daya tanggap mempengaruhi kepuasan pasien, yaitu kebijakan untuk membantu dan memberikan layanan yang cepat dan tepat pada pasien. Bentuk kepedulian itu dapat dilakukan baik melalui penyampaian informasi yang jelas ataupun melalui tindakan yang dirasakan oleh pasien (Utari, 2014 dalam Mutia, 2019).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Krisnawati (2017) tentang "Hubungan Kinerja Perawat dengan Kepuasan Pasien Ruang Rawat Inap di Rumah Sakit Panti Waluyo Malang". Dengan perhitungan secara statistik menggunakan uji Korelasi *Spearman's Rank* dan didapatkan nilai ρ Value sebesar 0,029 ($\rho < 0,05$), maka disimpulkan terdapat hubungan yang signifikan antara Kinerja Perawat dengan Kepuasan Pasien diruang rawat inap Rumah Sakit Panti Waluyo Malang. Peneliti berasumsi kinerja perawat yang baik dapat menimbulkan kepuasan terhadap pengguna jasa lainnya. Hal itu juga akan meningkatkan daya tanggap mutu pelayanan keperawatan yang ada pada rumah sakit tersebut. Meskipun masih terdapat responden yang menyatakan tidak puas terhadap daya tanggap yang diberikan oleh perawat, menurut peneliti ini disebabkan karena kurangnya penjelasan perawat terhadap prosedur tindakan ataupun kurangnya kepedulian perawat terhadap keluhan yang disampaikan pasien. Selain itu adapula responden yang memilih kinerja perawat tidak baik namun merasa puas. Hal ini dapat terjadi dikarenakan sekalipun kinerja perawat tidak baik namun bisa saja pasien merasa puas terhadap fasilitas rumah sakit yang telah ia dapatkan.

4. KESIMPULAN

Dari hasil penelitian didapatkan responden yang menilai kinerja perawat baik yaitu 35 (56,5%) sedangkan yang menilai kinerja perawat kurang baik sebanyak 27 (43,5%). Pada Daya tanggap mutu pelayanan keperawatan menurut penilaian responden menyatakan puas sebanyak 31 (50,0%) dan kurang puas sebanyak 31 (50,0%). Berdasarkan hasil tersebut didapatkan hubungan antara Kinerja Perawat dalam melakukan Asuhan Keperawatan Terhadap Daya Tanggap Mutu Pelayanan Keperawatan di RSIA Qurrata A'yun Samarinda. Dengan ρ Value = 0,000 < 0,05. yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Berdasarkan kesimpulan maka dapat ditetapkannya saran sebagai berikut, dalam rangka meningkatkan daya tanggap mutu pelayanan keperawatan diharapkan perawat memenuhi kebutuhan pasien sehingga terciptanya kepuasan pasien saat menggunakan jasa pelayanan keperawatan. Dan juga melakukan survei atau penilaian kepuasan pasien secara berkala dan berkesinambungan guna mengevaluasi kinerja perawat dan juga mutu pelayanan keperawatan rawat inap. Untuk peneliti selanjutnya dapat mengadakan penelitian lebih lanjut mengenai peningkatan daya tanggap mutu pelayanan keperawatan.

REFERENSI

- Anwar, Muhammad. (2014). *Pengantar Kewirausahaan, Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Prenada
- Attalah, M.A., et al. (2013). *Patients Satisfaction With The Quality Of Nursing Care Provided: The Saudi Experience*. International Journal Of Nursing Practice. 19. 584-590.
- Christasani, P.D., Satibi. (2016). *Kajian Faktor Demografi Terhadap Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional Pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama*. Jurnal Farmasi Sains dan Komunitas. 13. (1). 28-34.
- Jagoda, E.T., et al. (2019). *Evaluation Of Service Quality In Nursing And Patient Satisfaction: Perception Of Patients And Student Nurses*. Proceeding Of The 2nd Global Public Health Conference. 2. 37-51.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2015). *Rencana Strategis Kementerian Kesehatan 2015-2019*. Jakarta. Biro Perencanaan dan Anggaran Kementerian Kesehatan.
- Khamida & Mastiah. (2015). Kinerja Dalam Memberikan Asuhan Keperawatan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Ilmiah Kesehatan*, 8(2), 154–161. <https://doi.org/10.1074/jbc.M006264200>.
- 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.
- Kurniadi. (2013). *Manajemen Keperawatan Dan Prospektifnya (Teori, Konsep dan Aplikasi)*. Badan Penerbit Fakultas Kedokteran Universitas Indonesia: Jakarta.

- Mahmoud, M.A. (2016). *Gap Analysis Between Perceptions And Expectations Od Medical-Surgical Patients In a Public Hospital In Saudi Arabia*. Media Principles and Practice. 25. 79-84.
- Murhayati, A., Oktariani. M. (2014). *Hubungan Antara Responsiveness Perawat Terhadap Loyalitas Pasien*. Jurnal Kesmadaska. 117-123
- Mutia, Indah.S., et al. (2019). *Relationship Of Nursing Service Quality to Patient Satisfaction Levels in Balimbingan Hospital 2018*. International Journal Of Research and Review. 6. (8). 77-85
- Nanda, Ajenk S. (2018). "Pengaruh Responsiveness Perawat Dalam Praktik Komunikasi Terapeutik Terhadap Kepuasan Pasien Instalasi Rawat Inap RSUD Haji Surabaya". Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia. 6. (2). 173-179. doi : 10.20473/jaki.v6i2.2018.
- Notoatmodjo, S. (2010). *Ilmu Perilaku Kesehatan*. Rineka Cipta: Jakarta.
- Nursalam. (2014). *Manajemen Keperawatan : Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Edisi 4. Jakarta : Salemba Medika.
- Rahmani, A. (2018). *Jurnal Faktor Kepuasan Pelanggan untuk Mengembangkan Bisnis*.
- Ruditya, Ade. N. (2015). *Hubungan Karakteristik Individu Terhadap Penilaian Kualitas Produk Apotek Rawat Jalan*. Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia. 3. (2).108-117
- Santana, Juliana. (2014). *Quality Of Nursing Care and Satisfaction Of Patients Attended At A Teaching Hospital*. Rev. Latino-Am. Enfermagem. 22. (3). 454-460
- Setyowati, Any.(2018). *Hubungan Mutu pelayanan Terhadap Minat Memanfaatkan Kembali Pelayanan Di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit TK. IV Madiun*. Jurnal Ilmiah Kesehatan Keperawatan. 14. (2). 41-48
- Syahrudin.M., Tri.H dan Sri.R. (2014). *Persepsi Perawat Tentang Mutu Pelayanan Kepesertaan BPJS Ruang Rawat Inap di Kelas III RS. PKU Muhammadiyah Yogyakarta*.
- Sari, Irine Diana. (2010). *Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan*. Yogyakarta : Nuha Medika
- Wati, Liza. (2018). "Hubungan Antara Reliability dan Responsiveness Dengan Loyalitas Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Kota Tanjungpinang". Jurnal Keperawatan Silampari. 2. (1). 252-269. Doi : 10.31539/jks.v2i1.311