

## Hubungan Kinerja Perawat dalam Melakukan Asuhan Keperawatan terhadap Empati Mutu Pelayanan Keperawatan di RSIA Qurrata A'yun Samarinda

Husniah<sup>1\*</sup>, Enok Sureskiarti<sup>2</sup>

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

Email: Husniah036@gmail.com

Diterima:04/04/20

Revisi:09/04/20

Diterbitkan: 26/08/21

### Abstrak

**Tujuan studi:** Penelitian bertujuan untuk mengetahui hubungan kinerja perawat dengan empati mutu pelayanan keperawatan di RSIA Qurrata A'yun Samarinda.

**Metodologi:** Empati artinya memahami, Empati dalam pelayanan keperawatan adalah sesuatu hal yang memahami orang yang dilayani dengan penuh perhatian, simpatik, pengertian dan adanya keterlibatan dalam berbagai permasalahan yang dihadapi orang yang dilayani. Kinerja perawat berfungsi sebagai tolak ukur pelayanan kesehatan maka perlu untuk mengkaji tentang kinerja guna mempertahankan bahkan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien yang sehat maupun sakit

**Hasil:** Peneliti menggunakan jenis pendekatan deskriptif korelasional dengan rancangan *cross sectional* dengan instrument yang digunakan adalah kuesioner dengan sampel 62 pasien dengan teknik *simple random sampling*. Hasil uji analisa bivariat menggunakan uji *chi-square* hasil *p-value*  $0,047 < \alpha (0,05)$  dan dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kinerja perawat dengan empati mutu pelayanan keperawatan.

**Manfaat:** Dapat menjadi 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:** This study aims to determine the relationship between nurse performance and empathy for the quality of nursing services at RSIA Qurrata A'yun Samarinda.

**Methodology:** Empathy means understanding, Empathy in nursing service is something that understands people who are served with care, sympathy, understanding and the existence of involvement in various problems faced by the people served. The performance of the nurse serves as a benchmark for health services, so it is necessary to assess the performance in order to maintain and even improve the quality of health services provided to patients who are healthy or sick.

**Results:** Researchers used a descriptive correlational approach with cross sectional design. The instrument used was a questionnaire with a sample of 62 patients with simple random sampling technique. The results of the bivariate analysis test using the chi-square test results of *p-value*  $0.047 < \alpha (0.05)$  and it can be concluded that there is a significant relationship between nurse performance and empathy for the quality of nursing services.

**Applications:** Can be a medium of information and material for coaching the performance of nurses in carrying out nursing care in order to improve the quality of nursing services so that the highest level of patient satisfaction can be achieved.

**Kata kunci:** Kinerja Perawat, Empati, Mutu Pelayanan Keperawatan

### 1. PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan institusi untuk memberikan pelayanan kesehatan yang optimal untuk memenuhi tingkat kepuasan pasien sesuai dengan standar yang telah ditentukan, selain itu juga pemberi layanan kesehatan yang terdiri dari perawat, dokter, dan para medis lainnya yang melakukan pemberian pelayanan yang memuaskan pasien. Dalam lingkup klinik kesehatan perawat yang lebih banyak tugas untuk merawat pasien selama 24 jam. Maka dari itu pelayanan keperawatan adalah fasilitas yang mempunyai peran serta di dalam kualitas pelayanan keperawatan untuk memajukan kualitas pelayanan tersebut. Pelayanan keperawatan yang diberikan oleh perawat kepada pasien didasarkan pada pengetahuan dan kompetensi di bidang ilmu keperawatan sesuai keyakinan profesi dan standar yang telah ditetapkan.

Hal ini bertujuan agar pelayanan keperawatan yang diberikan senantiasa merupakan pelayanan yang bermutu, aman serta dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pasien yang dirawat. Ketika pasien merasakan puas dalam pelayanan kesehatan yang telah diberikan itu dapat berdampak positif pada proses kesembuhan pasien, kepercayaan dalam pemberian tindakan keperawatan, serta penilaian dari pasien terhadap kinerja perawat. (Luan, dkk., 2017). Kinerja perawat yang bersifat andal, mandiri, dan profesional akan membuat pasien merasa puas melalui asuhan keperawatan yang diberikan dan pasien akan

membuat kesan tersendiri tentang bagaimana pasien ditangani dari awal datang ke rumah sakit sampai pasien meninggalkan rumah sakit (Suwardana, 2014).

Ujung tombak dari pelayanan di rumah sakit yaitu adalah mutu pelayanan keperawatan yang baik. Untuk tercapainya pelayanan keperawatan yang baik. Untuk tercapainya pelayanan keperawatan yang berkelas seluruh tenaga medis termasuk perawat harus memiliki sifat yang kompeten, cerdas, dan teknikal, dalam melakukan asuhan secara standar praktik dan berdasarkan etik legal. (Nursalam dkk, 2008 dalam Roymond dkk, 2017).

Pelayanan dalam bidang kesehatan menjadi wacana yang terus bergulir dan tidak dapat dilepaskan dari kehidupan sehari-hari. Begitu banyak manusia yang sakit dan memerlukan pertolongan penyembuhannya. Rumah sakit berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada pasien. Akan tetapi kenyataannya masih banyak rumah sakit yang belum memperhatikan mutu pelayanan dilihat dari ketetapan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, tanggung jawab, kelengkapan, kemudahan mendapatkan pelayanan, variasi model pelayanan, pelayanan pribadi, kenyamanan dalam mendapatkan pelayanan dan atribut pendukung pelayanan lainnya. (Rusdiana, 2014).

Pelayanan keperawatan yang diberikan oleh perawat kepada pasien didasarkan pada pengetahuan dan kompetensi di bidang ilmu keperawatan sesuai keyakinan profesi dan standar yang telah ditetapkan. Hal ini bertujuan agar pelayanan keperawatan yang diberikan senantiasa merupakan pelayanan yang bermutu, aman serta dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pasien yang dirawat. Mutu pelayanan keperawatan yang baik merupakan ujung tombak pelayanan di rumah sakit. Agar terwujudnya pelayanan keperawatan yang berkualitas perawat profesional harus memiliki kemampuan intelektual yang cukup, teknikal dan interpersonal, melaksanakan asuhan berdasarkan standar praktik dan berdasarkan etik legal (Syahrudin et al, 2014).

Pemberian pelayanan keperawatan sangat bergantung pada perilaku dalam hubungan interpersonal seorang perawat. Dalam memberikan pelayanan keperawatan meliputi rasa empati, menghargai orang lain dan tenggang rasa. Empati merupakan salah satu sikap dalam hubungan terapeutik yang merupakan unsur yang sangat penting dalam proses yang berlangsung secara interpersonal. Saat menjalin hubungan komunikasi, empati akan membantu dalam mempererat hubungan antara perawat dengan pasien yang ditanganinya. (Hasim, dkk, 2011).

Salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien (Depkes RI, 2008). Dikemukakan oleh Nursalam (2014) bahwa konsep mutu layanan yang berkaitan dengan kepuasan pasien ditentukan oleh 5 unsur yang biasa dikenal dengan istilah mutu layanan *Service Quality* (SERVQUAL) salah satunya adalah *empathy*. Penelitian tentang penilaian kepuasan model SERVQUAL di Negara Asia seperti paskiten memerlukan model seperti itu. Di Indonesia sendiri, instrumen SERVQUAL juga digunakan untuk menilai kepuasan pasien dan merupakan instrumen yang paling sering digunakan. (Shafiq dkk, 2017).

Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dengan harapannya. Sama halnya dengan pelayanan yang dilakukan perawat di rumah sakit, pasien akan merasa puas terhadap pelayanan keperawatan apabila petugas kesehatan memiliki rasa sikap yang baik terhadap orang lain tanpa memandang status sosial orang lain tersebut. Selain itu perawat juga harus bersifat sabar, murah hati, serta bersedia kapan saja apabila pasien meminta bantuan, dan berkomunikasi dengan baik, bertanggung jawab, dan bekerjasama dalam melakukan tindakan keperawatan. (Nursalam, 2013).

Salah satu rumah sakit di Surabaya di dalam penelitian yang dilakukan oleh Khamida dan Mastiah 2015 didapatkan hasil distribusi responden berdasarkan kepuasan pasien berjumlah 39 orang (56,4%) dikategori kepuasan pasien yang tidak puas yang mengartikan bahwa lebih dari setengah pasien mengungkapkan tidak puas terhadap kinerja perawat.

Penelitian sebelumnya tentang kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Sleman Yogyakarta mengindikasikan kategori baik (76,6%) persepsi tentang empati perawat berada dalam kategori baik, sedangkan kategori puas (86,4%) tentang empati perawat. Dari kesimpulan ini ada hubungan antara persepsi pasien tentang empati perawat dengan kepuasan pasien.

Diatur dalam Undang-Undang RI No.38 Thn. 2014 tentang Keperawatan. Keperawatan adalah di mana dalam keadaan sakit maupun sehat perawat akan memberikan asuhan kepada individu, keluarga, kelompok, atau masyarakat. Salah satu tugas perawat adalah sebagai pemberi Asuhan Keperawatan, yang dimana dalam menjalankan tugas sebagai pemberi Asuhan Keperawatan, perawat berwenang untuk melakukan pengkajian Keperawatan secara holistik, menetapkan diagnosis Keperawatan, merencanakan tindakan Keperawatan, melaksanakan tindakan Keperawatan, mengevaluasi hasil tindakan Keperawatan.

Serta melakukan rujukan, memberikan tindakan pada keadaan gawat darurat sesuai dengan kompetensi, memberikan konsultasi Keperawatan dan berkolaborasi dengan dokter, melakukan penyuluhan kesehatan dan konseling, dan melakukan penatalaksanaan pemberian obat kepada Klien sesuai dengan resep tenaga medis atau obat bebas dan obat bebas terbatas.

Pada jaman sekarang perkembangan teknologi dan informasi, semakin modern dan canggih. Tuntutan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan menjadi tinggi salah satunya pelayanan keperawatan yang tiap harinya selalu ramai pengunjung.

Sangat perlu untuk ditingkatkan kualitas pelayanan agar dapat memberikan pelayanan berkualitas, karena masih banyak masyarakat yang mengeluh pelayanan keperawatan kurang optimal dalam menangani keluhan pasien. Tingginya beban kerja perawat yang mempengaruhi tugasnya karena limpahan beban dari dokter dan jumlah pasien yang terlalu banyak itu bisa menjadi alasan mengapa pelayanan menjadi kurang optimal (Hariyati,2014 dalam Vera Sesrianty,2019).

Dalam meningkatkan mutu pelayanan perlu kita memberikan pelayanan secara tepat serta praktis sesuai standar profesi dan kebutuhan pasien. Agar keinginan kesehatan bisa optimal kita memerlukan teknologi yang tepat untuk dimanfaatkan. Kemajuan teknologi medis telah meningkatkan perawatan pasien. Ketika praktisi medis semakin terspesialisasi, orang – orang telah menekankan nilai layanan kesehatan, sehingga standar keperawatan medis sebagai layanan berkualitas tinggi saat ini. (Mayumi Uno, 2016).

Setiap aktivitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan persepsi terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati (*empathy*) dalam menyelesaikan komitmen yang sama terhadap pelayanan (Nursalam,2017). Meningkatkan keterampilan pemecahan masalah dan empati perawat dapat diharapkan untuk memfasilitasi identifikasi mereka dari sumber masalah yang dihadapi selama pengiriman layanan kesehatan dan penyelesaian masalah ini. (Fatma Ay, 2020).

Hasil penelitian di Inggris menunjukkan bahwa sikap empati dari seorang perawat sangat diperlukan agar hubungan saling percaya dapat terbina dan mempermudah untuk menggali permasalahan klien, serta mempercepat proses penyembuhan, terlebih lagi dalam berinteraksi dengan klien, sikap empati sangat diperlukan (Wikin dan Silvester, 2007 dalam Anik Purwati 2017). 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 (Herwyndianata et al, 2013 dalam Mandagi et al, 2015:885).

Dalam penelitian Anik Purwanti di RSUD Simo Boyolali di ruang cendana tentang Hubungan Sikap Empati Perawat dengan Kepuasan Pelayan Keperawatan Pasien pada tahun 2017, mayoritas responden menyatakan bahwa sikap empati perawat cukup baik yaitu sebanyak 46 orang (69,7%). Mayoritas responden menyatakan puas pada pelayanan keperawatan yaitu sebanyak 49 orang (74,2%). 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 (Herwyndianata et al, 2013 dalam Mandagi et al, 2015:885).

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 (Nursalam, 2007 dalam Krisnawati et al, 2017:316).

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.

## 2. METODOLOGI

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana hubungan kinerja perawat dalam melakukan asuhan keperawatan terhadap empati mutu pelayanan keperawatan di RSIA Qurrata A'yun Samarinda. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif Desain penelitian ini menggunakan dekriptif korelasi dengan rancangan penelitian yaitu *cross sectional* . Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang di rawat inap di RSIA Qurrata A'yun Samarinda dari bulan Maret-April 2019 selama 2 bulan. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap yang sesuai kriteria dengan perhitungan dengan rumus *slovin* dengan menggunakan teknik *simple random sampling* berjumlah 62 responden. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner.

### 2.1. Karakteristik Responden

Hasil penelitian berdasarkan karakteristik responden penelitian yang akan dipaparkan mencakup usia, pendidikan, pekerjaan, frekuensi dirawat, dan jenis kelamin .

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

Variabel	Presentase	
	F	(%)
Usia		

0-5 tahun	9	14,5
6-11 tahun	7	11,3
12-16 tahun	17	27,3
17-25 tahun	21	33,9
26-35 tahun	8	12,9
<b>Pendidikan</b>		
Belum sekolah/tidak tamat SD	10	16,1
SD	10	16,1
SMP	14	6,5
SMA	33	53,2
Tamat akademi/perguruan tinggi	5	8,1
<b>Pekerjaan</b>		
PNS	1	1,6
Pengawai Swasta	6	8,1
Ibu Rumah Tangga	39	62,9
Lain-lain	17	27,4
<b>Frekuensi Dirawat Inap</b>		
Satu kali	39	62,9
Dua kali	18	29,0
Tiga kali atau lebih	5	8,1
<b>Jenis Kelamin</b>		
Perempuan	48	77,4
Laki-laki	14	22,6

Tabel 2: Distribusi Frekuensi Kinerja Perawat Dalam Melakukan Asuhan Keperawatan RSIA Qurrata A'yun Samarinda Tahun 2020

Variabel	Presentase	
	F	%
Kinerja Perawat		
a. Baik	35	56,5
b. Kurang baik	27	43,5

**2.2. Analisa Bivariat**

Berdasarkan hasil analisis bivariat hubungan antara kinerja perawat dalam melakukan asuhan keperawatan terhadap empati mutu pelayanan keperawatan di RSIA Qurrata A'yun Samarinda .

Kinerja Perawat	Empati Mutu Pelayanan Keperawatan				Jumlah		p-value
	Puas		Kurang puas				
	N	%	N	%	N	%	
Baik	23	37,1	12	19,4	35	56,5	0,047
Kurang Baik	10	16,1	17	27,4	27	43,5	
Jumlah	33	53,2	29	46,8	62	100	

Gambar 1: Bivariat Hubungan Antara Kinerja Perawat Dalam Melakukan Asuhan Keperawatan Terhadap Empati Mutu Pelayanan Keperawatan Di RSIA Qurrata A'yun Samarinda

**3. HASIL DAN DISKUSI**

Penelitian dilakukan langsung oleh peneliti, pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan uji statistik dengan program SPSS versi 16. Data ini telah di kumpulkan dengan proses *editing, coding, entry, dan cleaning*. Dengan hasil penelitian dianalisis dengan menggunakan uji *chi square*. Keputusan pengujian hipotesis penelitian didasarkan pada taraf sig 0,05. Apabila sig hitung lebih kecil dari pada sig yang ditentukan maka Ha diterima. Begitu yang sebaliknya jika sig hitung lebih besar dari pada sig yang ditentukan maka Ho ditolak.

Karakteristik responden pada tabel 1 berdasarkan usia, jumlah banyak adalah usia 17-25 tahun berjumlah 21 responden (33,9%). Dalam tingkat usia tidak ada hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien menurut [Manurung \(2010\)](#). Menurut [Dewi Wulandari \(2019\)](#) usia akan mempengaruhi bagaimana menilai kondisi fisik mental dan kemampuan seseorang sehingga usia memberikan pengaruh pada cara berpikir untuk mengkritisi suatu hal. Menurut [Roffi \(2012\)](#) usia

dapat mempengaruhi segala hal termasuk kesehatan, kekuatan, dan koordinasi dihubungkan dengan bertambahnya waktu, dan semakin bertambah usia berarti semakin arif dan bijaksana untuk melakukan pekerjaan.

Hasil dari penelitian terkait yang dilakukan oleh [Nur Hafni Hasin dkk \(2018\)](#) usia responden terbanyak yang berempati yaitu 18-45 sebanyak 54 orang (36,7%), fungsi kognitif dan panca indra masih baik sehingga dapat mempersepsikan dengan tepat, selain cukup umur dan tingkat kematangan dan kekuatan orang akan lebih matang dalam berpikir. Menurut [Tjiptono \(2007; Rifka E.Rama dkk 2019\)](#), berdasarkan pendidikan jika seseorang tersebut makin tinggi pendidikannya maka semakin paham dengan kesehatan sedangkan seseorang dengan pendidikan rendah akan cenderung berpikir pelayanan baik di bandingkan pendidikan yang tinggi. Peneliti berasumsi bahwa usia pada pasien akan mempengaruhi jalan pikirannya dan memilih kesehatan yang baik untuk keluarganya dan usia juga memberikan pikiran yang kritis untuk keluarganya, bisa saja pasien belum mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan maka pasien akan bertanya dan mengeluarkan pendapat tentang pelayanan kesehatan tersebut.

Berdasarkan pendidikan memiliki jumlah terbanyak pada tingkat SMA 33 (53,2%) responden. Menurut [Romaji,R dkk \(2018\)](#) hal lain yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu pendidikan. Ada teori yang menjelaskan bahwa tingkat pendidikan akan membantu seseorang dalam menilai suatu materi dan pelayanan yang didapatkan sudah bisa dirasakan memenuhi harapan. Melihat hal tersebut yang telah dipaparkan peneliti berasumsi bahwa pendidikan bukanlah penentu seseorang tidak mengetahui atau mempresepsikan kinerja perawat itu baik dan tidak baik. Dan tingkat pendidikan makin tinggi maka pada umumnya kompetensi yang didapat banyak sehingga seseorang memberikan kesehatan yang baik dan persepsi yang baik.

Dari segi status pekerjaan paling banyak IRT 39 (53,2%) responden. Menurut [Kusumawati \(2011\)](#) bahwa semakin banyak pengalaman yang dimiliki, maka akan semakin bertambah juga pengetahuan tentang diri mereka dan semakin lama bekerja maka makin banyak pengalaman sehingga produktivitas kerja dapat meningkat.

Hasil penelitian dari [Anik Purwati \(2017\)](#) ini menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah bekerja di sektor swasta sebanyak 27 orang (40,9%) hal ini menyatakan bahwa mereka yang bekerja pada kelompok pekerja yang dapat menaikkan status sosialnya akan merasa puas terhadap layanan.

Menurut asumsi peneliti pekerjaan pada umumnya memiliki banyak tuntutan akan pelayanan kesehatan yang dibutuhkan, pelayanan yang diberikan harus sejalan dengan biaya yang dikeluarkan, sedangkan yang tidak bekerja berhubungan dengan sosial ekonomi sehingga diharapkan cepat sembuh dan tidak menuntut pelayanan berlebihan.

Berdasarkan berapa kali di rawat inap di rumah sakit tersebut sebanyak satu kali berjumlah 39 (62,9%) responden. Peneliti berasumsi bahwa masa dirawat pasien satu kali karena pasien mencari pelayanan yang terdekat dan ingin mengetahui pelayanan yang terikat tersebut. Sedangkan yang sudah sampai tiga kali dirawat pelayanan kesehatan yang sama maka pasien mengetahui bahwa pelayanan tersebut bagus serta baik.

Berdasarkan berapa kali di rawat inap di rumah sakit tersebut sebanyak satu kali berjumlah 39 (62,9%) responden. Menurut [Manurung \(2010\)](#) sebagai besar peran perempuan atau wanita sebagai penentu dalam memilih pelayanan kesehatan baik itu untuk dirinya sendiri maupun keluarganya. Terdapat pertimbangan lain bahwa perempuan dalam melaksanakan pekerjaannya lebih disiplin dalam mematuhi peraturan dibanding laki – laki, sehingga akan tercapai pelayanan keperawatan secara optimal, [Eva Kartika Hasibuan, dkk \(2019\)](#).

Peneliti berasumsi bahwa jenis kelamin memiliki sisi pandangan yang berbeda. Perempuan lebih melihat tentang aspek pelayanan yang diberikan perawat dan menanyakan sesuatu yang belum diketahui sehingga salah satu faktornya bisa mempengaruhi tingkat kepuasan pasien pada pelayanan keperawatan, berkomunikasi secara efektif, dan mengembangkan kepercayaan untuk menyelesaikan masalah. ([Aundrey Beauvals, 2017](#)).

Berdasarkan Tabel 2 bahwa penilaian kinerja perawat mengidentifikasi bahwa kinerja perawat dalam melakukan asuhan keperawatan dinilai baik sebanyak 35 orang (56,5%) sedangkan kinerja perawat dalam melakukan asuhan keperawatan dinilai kurang baik sebanyak 27 orang (43,5%). Hasil penelitian yang sejalan dilakukan [Khamida dkk \(2015\)](#) menunjukkan bahwa pasien menilai kinerja perawat baik sebanyak 19 responden (48,7%) sedangkan sebanyak 20 responden (51,3%) perawat memiliki kinerja yang kurang baik. Artinya kinerja perawat masih dinilai kurang oleh sebagian pasien, dalam hal ini kinerja perawat dinilai berdasarkan persepsi pasien sesuai pendapat [Triyana \(2013\)](#).

Menyatakan hal ini peneliti berasumsi bahwa kinerja bisa diartikan melewati kepatuhan perawat profesional dalam melakukan asuhan keperawatan sesuai standar keperawatan. Dan berpakaian rapi, menggunakan tanda pengenalan, hak dan kewajiban pasien selalu diingat serta sabar dan tulus.

Dari hasil penelitian Tabel 3 menjelaskan bahwa pendapat responden terhadap empati mutu pelayanan keperawatan lebih banyak berpendapat puas sebanyak 33 orang (53,2%) sedangkan responden terhadap empati mutu pelayanan keperawatan yang berpendapat kurang puas sebanyak 29 orang (46,8%). [Nursalam \(2012\)](#) menyebutkan bahwa tingkat kepuasan yaitu suatu fungsi dari perbedaan antara penampilan yang dirasakan dan harapan. Peneliti berasumsi bahwa ketika pasien

merasakan bahwa harapan tentang komunikasi dengan perawat tercapai maka pasien tersebut telah merasa puas dan jika harapan pasien tentang komunikasi dengan perawat tidak tercapai maka pasien tidak merasakan puas.

Hasil penelitian tabel 4 menunjukkan bahwa 23 (37,1%) responden yang menyatakan kinerja perawat dalam melakukan asuhan keperawatan baik dan puas terhadap empati mutu pelayanan keperawatan, 10 (16,1%) responden menyatakan kinerja perawat dalam melakukan asuhan keperawatan kurang baik namun puas dengan empati mutu pelayanan keperawatan, sedangkan 12 (19,4%) responden menyatakan kinerja perawat dalam melakukan asuhan keperawatan baik namun kurang puas terhadap empati mutu pelayanan keperawatan, 17 (27,4%) responden menyatakan kinerja perawat dalam melakukan asuhan keperawatan kurang baik dan kurang puas terhadap empati mutu pelayanan keperawatan.

Berdasarkan hasil penelitian [Helen Wilkinson, 2017](#) untuk meningkatkan dan mempertahankan empati dalam pelayanan keperawatan memerlukan mekanisme potensial dari hal penggunaan formulasi psikologis, pemahaman klinisi tentang pelayanan keperawatan, dan pemeliharaan interaksi empatik.

Penelitian yang dilakukan di RSIA Qurrata A'yun Samarinda dapat diartikan bahwa jika kinerja perawat yang baik akan membuat responden puas terhadap empati mutu pelayanan keperawatan yang telah diberikan, sebaliknya jika kinerja perawat kurang baik akan membuat kualitas kinerja dan persepsi terhadap empati mutu pelayanan keperawatan dinilai kurang puas. Pendapat peneliti adalah kepuasan pasien dipengaruhi oleh banyak faktor yaitu, kualitas pelayanan, emosional perawat, kinerja perawat yang kurang baik maupun baik, karakteristik perawat, fasilitas, komunikasi, dan suasana. Kepuasan pasien tidak lepas dari kinerja perawat yang melakukan asuhan keperawatan. Kinerja perawat yang baik merupakan suatu pelayanan yang memenuhi kebutuhan pasien dan merupakan indikator kepuasan pasien. Pada akhirnya akan membentuk hubungan yang harmonis antara petugas kesehatan dan menimbulkan kepercayaan, menghargai, responsive, dan memberikan perhatian.

#### 4. KESIMPULAN

Kinerja perawat pada saat melakukan asuhan keperawatan sebagian besar menyatakan baik. Sedangkan terhadap empati mutu pelayanan keperawatan sebagian besar menyatakan puas. Ada hubungan signifikan kinerja perawat dalam melakukan asuhan keperawatan terhadap empati mutu pelayanan keperawatan di RSIA Qurrata A'yun Samarinda.

Dapat menjadi masukan dalam pelayanan keperawatan terkait kinerja perawat dalam melakukan asuhan keperawatan terhadap empati mutu pelayanan keperawatan agar lebih diperhatikan lagi kebutuhan pasien dan selalu ramah dengan pasien serta saling menghargai dan menghormati. Mempertahankan kinerja perawat dalam melakukan asuhan keperawatan dengan memberikan pelatihan terkait tindakan keperawatan dan memenuhi tuntutan terhadap empati mutu pelayanan keperawatan agar mendapatkan suatu layanan yang baik.

#### REFERENSI

- Anik Purwanti. (2017) Artikel Ilmiah; Hubungan Sikap Empati Perawat Dengan Kepuasan Pelayanan Keperawatan Pasien Di Ruang Cendana RSUD Simo Boyolali.
- Audrey Beauvals, Michael Andreychik, Linda A. Henkel (2017). *The Role of Emotional Intelligence and Empathy in Compassionate Nursing Care*.
- Fatma Ay, Sehrinaz POLAT, Tennur Kashimi. *Relationship Between the Problem-Solving Skills and Empathy Skills of Operating Room Nurses: The Journal of Nursing Research: Vol 28, No, 2, April 2020*.
- Herwyndianata, Balqis, Darmawansyah.(2013). "Analisis Faktor yang Berhubungan Dengan Kinerja Perawat dalam Penerapan Standar Asuhan Keperawatan di Unit Rawat Inap RSU Anutapura Palu tahun 2013".Makassar: Universitas Hasanudin.
- Helen Wilkinson, Richard Whittington, Lorraine Perry, Catrin Eames. *Examining The Relationship Between Burnout and Empathy in Healthcare Professionals: A systematic Review: Burnout Research (2017)*.
- Iqbal, Muhammad & Agritubella, Syafrisar M. (2017). "Hubungan Budaya Organisasi dengan Kinerja Perawat Pelaksana di Rawat Inap RS PMC".*Jurnal Endurance*.
- 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.
- Mandagi Fergie M., Umboh Jootje M. L., Rattu Joy A. M. (2015). "Analisis Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kinerja Perawat dalam Menerapkan Asuhan Keperawatan di Rumah Sakit Umum Bethesda GMIM Tomohon".(Vol. 3).*Jurnal e-Biomedik (eBm)*.
- Mayumi Uno, Tomomi Tsujimoto, Tomoko Inoue. *Perceptions of Nurses in Japan Toward Their Patients' Expectations of Care: A Qualitative Study: Internasional Journal of Nursing Sciences (2016)*.
- Nur Hafni Hasim dkk, Vol 7 No. 1 Maret 2018. Hubungan Persepsi Pasien Tentang Empati Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD Sleman Yogyakarta.
- Putra, I Kadek, dkk.(2014). "Hubungan Gaya Kepemimpinan Kepala Ruangan dengan Kinerja Perawat Pelaksana di Rumah Sakit Umum Daerah RAA Soewondo Pati".*Prosiding Konferensi Nasional II PPNI Jawa Tengah*.

- Putu Dyana Christasani, dkk (2016). “Kajian Faktor Demografi Terhadap Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional Pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama”, Jurnal Farmasi Sains dan Komunitas, Mei 2016 vol 13 no.1
- Rifka E. Rama, dkk (2019). “Hubungan Kinerja Perawat dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado : e-journal Keperawatan (e-Kep) Volume 7 Nomor 1, Mei 2019.
- Ririn Atika Rapar, dkk.(2018). e-Jurnal Keperawatan (e-kep) : volume 6 nomor 5 Februari 2018.
- 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/10.1177/0046958017714664>.
- Tina Krisnawati, dkk. (2017). Hubungan Kinerja Perawat Dengan Kepuasan Pasien Ruang Rawat Inap di Rumah Sakit Malang, 2, (2).
- Yulistiani Rudianti. (2013). Jurnal Keperawatan Indonesia, 16, (1).