

**KUNCI SUKSES TINGKAT KEPUASAN PASIEN DENGAN
KINERJA DAN KOMUNIKASI PERAWAT****Elpi Ulandari¹, M.Arifki Zainaro^{2*}, Dewi Kusumaningsih³**¹⁻³Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Malahayati

Email Korespondensi: Elviulandari1012@gmail.com

Disubmit: 05 Juli 2023

Diterima: 11 Juli 2023

Diterbitkan: 01 Desember 2023

Doi: <https://doi.org/10.33024/mnj.v5i12.10812>**ABSTRACT**

In Indonesia, the performance of nurses is still poor and another concern for patients when receiving services is communication with the nurses themselves. In several studies, patient satisfaction was published that, in 2013 it was low in Kenya and India, in Indonesia itself in Central Maluku and West Sumatra it was also low. Nurses are always beside patients during hospital treatment, nurse performance determines the success of patient care and communication helps healing go better. Determine the relationship between nurse performance and communication with the level of patient satisfaction in the surgical inpatient room at the Pertamina Bintang Amin Hospital. The type of research used in this research is quantitative. The design in this study uses an analytical survey design with a cross sectional approach. The majority of respondents are pre-elderly, the most gender is male, the highest education level is elementary school, and the most jobs are laborers and housewives. The results of the analysis of nurse performance with patient satisfaction levels show a p-value of 0.000 (<0.05), The results of the analysis of nurse communication with the level of patient satisfaction showed a p-value of 0.007 (<0.05). There is a relationship between nurse performance and communication with the level of patient satisfaction in the surgical inpatient room at Pertamina Bintang Amin Hospital, Bandar Lampung.

Keywords: Nurse Performance, Nurse Communication, Patient Satisfaction Level

ABSTRAK

Di Indonesia kinerja perawat masih buruk dan salah satu kekhawatiran lain pasien pada saat menerima pelayanan adalah komunikasi pada perawat itu sendiri. Dalam beberapa penelitian kepuasan pasien dipublikasikan bahwa, pada tahun 2013 di Kenya dan India rendah, di Indonesia sendiri di Maluku Tengah dan Sumatera Barat juga rendah. Perawat selalu berada di samping pasien selama perawatan di rumah sakit, kinerja perawat sangat menentukan keberhasilan perawatan pasien dan komunikasi membantu penyembuhan berjalan lebih baik. Diketahui hubungan antara kinerja dan komunikasi perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap bedah Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Rancangan dalam penelitian ini menggunakan desain survey analitik dengan pendekatan cross sectional. Mayoritas responden memiliki usia pra lanjut usia, jenis kelamin

terbanyak adalah laki-laki, tingkat pendidikan terbanyak adalah SD, dan pekerjaan terbanyak adalah buruh dan ibu rumah tangga (DLL), Hasil analisis kinerja perawat dengan tingkat kepuasan pasien menunjukkan p -value 0,000 ($<0,05$), Hasil analisis komunikasi perawat dengan tingkat kepuasan pasien menunjukkan nilai p -value 0,007 ($<0,05$). Terdapat hubungan antara kinerja dan komunikasi perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap bedah rumah sakit pertamina bintang amin bandar lampung.

Kata Kunci: Kinerja Perawat, Komunikasi Perawat, Tingkat Kepuasan Pasien

PENDAHULUAN

Organisasi Kesehatan Dunia (WHO), merupakan organisasi internasional yang didedikasikan untuk mempromosikan kesehatan, bekerja untuk meningkatkan layanan kesehatan di seluruh dunia dan status kesehatan masyarakat global di berbagai wilayah. Untuk meningkatkan derajat kesehatan penduduk Indonesia, pelayanan kesehatan di negara tersebut difokuskan untuk dapat memberikan pelayanan medis yang terstandar. Pemerintah terus berupayameningkatkan standar pelayanan dalam kesehatan, mulai dari sumber daya manusia dan aksesibilitas alat dan bahan penunjang medis, termasuk kualitas obat yang diberikan (Ayu, 2016)

Kepuasan pasien sebagai pertimbangan penting ketika mengevaluasi kualitas pelayanan rumah sakit. Pada Peraturan Menteri Kesehatan tahun 2019 yang mengatur mengenai tingkat pelayanan untuk kepuasan pasien yaitu 100%, departemen kesehatan yang menentukan tolak ukur pasien dapat dikatakan puas dalam pelayanan kesehatan. Jika suatu pelayanan memiliki tingkat kepuasan pasien kurang dari 100%, maka dianggap tidak memenuhi kriteria minimal atau bermutu rendah (Zainaro & Nurhidayat, 2020).

Menurut Nursalam (2016) Kepuasan pasien bergantung pada faktor pelayanan, faktor harga, faktor kinerja, faktor

emosional, faktor estetika, faktor produk, faktor kualitas layanan, faktor lokasi, faktor fasilitas, faktor komunikasi, faktor suasana, dan faktor desain visual. Karena perawat adalah profesional yang selalu ada untuk pasien sepanjang hari untuk merawat mereka dan memastikan mereka merasa aman dan nyaman, oleh karena itu kinerja dan komunikasi perawat merupakan faktor yang penting untuk selalu di awasi.

Memasuki periode pasar bebas abad ke-21 yang semakin maju dan memaksa berbagai pihak untuk tampil lebih unggul termasuk pelayanan dari sebuah rumah sakit, harus dipersiapkan dengan baik. Banyaknya jumlah rumah sakit yang ada membuat mereka berjuang untuk mendapatkan akreditasi yang tinggi, salah satunya dengan menitik beratkan pada pelayanan rumah sakit yang mereka tawarkan, seperti fasilitas dan kinerja para perawat dalam memberikan perawatan terbaiknya. Hal ini dilakukan untuk memastikan kenyamanan dan kepuasan pasien pada saat menjalani perawatan. Dalam hal kualitas pelayanan menggambarkan kinerja perawat dengan indikator dasar berupa ukuran kuantitatif dan kualitatif yang menunjukkan derajat penghargaan terhadap tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan (Supriadi, 2017). Salah satu kekhawatiran lain pasien pada saat menerima pelayanan dari sebuah

rumah sakit adalah komunikasi pada staf rumah sakit itu sendiri termasuk perawat (Rustono, Purnomo & Utomo, 2019)

Dalam beberapa penelitian dipublikasikan bahwa, kepuasan pasien di berbagai negara pada tahun 2013 sebesar 40,4% di Kenya, 34,4% di India. Di Indonesia, kepuasan pasien Maluku Tengah dan Sumatera Barat adalah 42,8% dan 44,4% (Zainaro & Nurhidayat, 2020)

Di Indonesia kinerja perawat masih buruk. Di Pekanbaru pada Rumah Sakit Bhayangkara menunjukkan kinerja seorang perawat yang rendah sebesar 53,4% dalam pemeriksaan Maimun dari tahun 2016. Penelitian pada Rumah Sakit Surabaya oleh Hidayat Rahmat pada tahun 2016 juga menunjukkan kinerja perawat sebesar 50%. Sedangkan di Jambi pada Rumah Sakit H. Hanafie juga mengungkapkan bahwa kinerja seorang perawat menunjukkan angka 47,6% pada penelitian Maulani di tahun 2015. Berdasarkan hasil tersebut, hanya sekitar 50% perawat yang memberikan pelayanan terbaik. Ini menunjukkan bahwa kepemimpinan harus memperhitungkan kinerja untuk memastikan bahwa layanan keperawatan adalah yang terbaik (Susanti, 2018)

Selain kinerja perawat, komunikasi perawat pada pasien dan keluarga pasien juga mempengaruhi tingkat kepuasan pada pasien. Komunikasi terapeutik bukan hanya membangun rasa percaya, aman dan nyaman pada pasien dan keluarga pasien namun juga dapat memberikan pandangan baik terhadap rumah sakit maupun profesi keperawatan (Putra, 2016)

Pada saat pemberian pelayanan kesehatan antara perawat dan pasien sangat dibutuhkan hubungan saling percaya untuk membentuk sebuah kenyamanan

saat melakukan prosedur keperawatan, hal ini harus didukung dengan komunikasi yang baik diantara keduanya. Keterlibatan antara perawat dan tim untuk lebih memahami kebutuhan klien dibangun di atas hubungan ini. Perawat bertanggung jawab untuk mendengarkan keluhan pasien untuk meningkatkan rasa percaya pasien sehingga membantu keadaan pasien menjadi lebih baik. Tentunya dalam hubungan ini dibutuhkan komunikasi yang efektif. Hal ini menunjukkan betapa pentingnya komunikasi dalam prosedur tempat kerja untuk hasil terbaik saat memberikan dukungan (Hajriani, 2013)

Keperawatan adalah suatu profesi, sedangkan perawat adalah pemberi layanan keperawatan dengan kompetensi dan kewenangan yang dia punya secara profesional, baik bekerja sendiri maupun dengan tenaga kesehatan lainnya (Depkes RI, 2006). Profesi keperawatan sangat penting untuk penyampaian layanan kesehatan dan merupakan komponen penting dari sistem perawatan kesehatan (Aisyi, 2019)

Kinerja perawat merupakan bagaimana pelayanan keperawatan diberikan, harus dilandasi dengan pemikiran yang tinggi atau kemampuan berbuat agar kinerja dapat mendukung pelaksanaan kewajiban pelayanan keperawatan. Penerapan pengetahuan atau keterampilan yang diperoleh selama program pendidikan keperawatan untuk penyediaan layanan, pencegahan penyakit, dan perawatan pasien dikenal sebagai kinerja perawat (Aisyi, 2019)

Berdasarkan hasil penelitian Ayu (2016) menunjukkan distribusi frekuensi responden menyatakan kinerja perawat dalam kategori baik, yaitu sebanyak 77 responden (54.2%). Distribusi frekuensi responden menyatakan tidak puas, yaitu sebanyak 78 responden

(54.9%). Ada hubungan kinerja perawat pelaksana dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap penyakit dalam RS Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung Tahun 2016 (p value 0,001, OR 3,4).

Berdasarkan hasil penelitian Putra (2016) didapatkan ada hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUDZA dengan nilai P-value $0,000 < 0,05$. Hubungan komunikasi terapeutik pada tahap pengenalan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUDZA nilai P-value $0,006 < 0,05$. Hubungan komunikasi terapeutik pada tahap orientasi dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUDZA nilai P-value $0,002 < 0,05$. Hubungan komunikasi terapeutik pada tahap kerja dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUDZA nilai P-value $0,002 < 0,05$. Hubungan komunikasi terapeutik pada tahap terminasi dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUDZA nilai P-value $0,004 < 0,05$.

Berdasarkan hasil penelitian Rustono, Purnomo & Utomo (2019) Karakteristik pasien rawat inap menunjukkan rata-rata umurnya 45,4 tahun, jenis kelamin 52,2% laki-laki, pendidikan terbanyak SMA (36,7%), dan 34,4% memiliki pekerjaan PNS/TNI/Polri. Hasil variabel penelitian menunjukkan 83,3% komunikasi baik, 96,7% pelayanan keperawatan baik, dan 95,6% pasien puas. Hasil uji statistik *fisher exact test* menunjukkan hubungan signifikan komunikasi dengan kepuasan pasien ($p=0,001$).

Berdasarkan hasil penelitian Fardhoni, Sedjati & Permana (2021) variabel pelayanan keperawatan, dan kinerja perawat mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pasien di Rumah Sakit Sumber Kasih Cirebon. Dilihat dari nilai t_{hitung} kedua variabel lebih besar dari nilai t_{tabel}

dan nilai signifikansi yang jauh lebih kecil dari 0,05. Sedangkan hasil nilai F_{hitung} dari ketiga variabel bebas lebih besar dari nilai F_{tabel} ($616,976 > 3,10$) dengan probabilitas lebih kecil dari 0,05. Adapun variabel bebas yaitu pelayanan keperawatan, dan kinerja perawat secara bersama-sama mempengaruhi variabel terikatnya yaitu kepuasan pasien di Ruang Sanur-Kuta Rumah Sakit Sumber Kasih Cirebon sebesar 92,9 % sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain.

Berdasarkan data rekam medis Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung dapat dilihat jumlah pasien pada rawat inap bulan lalu sebanyak 133 orang. Hasil presurvey terhadap 14 orang pasien di Ruang Rawat Inap Bedah di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin diketahui bahwa 10 orang pasien mengatakan kurang puas dengan kinerja dan komunikasi perawat, perawat tidak cepat dalam menangani keluhan pasien, perawat tidak menjelaskan tujuan tindakan yang dilakukan, komunikasi yang buruk dan pemeriksaan yang lama, sedangkan 4 orang pasien mengatakan puas dengan kinerja perawat karena perawat yang memberikan perawatan baik dan sopan. Berdasarkan pengamatan peneliti terdapat perawat memberikan yang tidak memperhatikan SOP pada saat melakukan perawatan serta tidak memberikan orientasi terlebih dahulu sebelum melakukan tindakan keperawatan.

Berdasarkan permasalahan diatas, peneliti tertarik untuk meneliti "Hubungan Kinerja Perawat Dan Komunikasi Dengan Tingkat Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung".

KAJIAN PUSTAKA

Pasien adalah makhluk Bio-Psiko-Sosio-Ekonomi-Budaya, artinya dia memerlukan terpenuhinya kebutuhan, keinginan dan harapan dari aspek biologis (kesehatan), aspek psikologis (kepuasan), aspek sosio-ekonomi (papan, sandang, pangan dan afiliasi sosial), dan aspek budaya. Kepuasan merupakan sebagai model kesenjangan antara harapan (standar kinerja yang seharusnya) dengan kinerja aktual yang diterima pelanggan (Nursalam, 2014)

Pasien baru akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya (Pohan, 2017).

Kinerja keperawatan adalah prestasi kerja yang ditunjukkan oleh perawat pelaksana dalam melaksanakan tugas tugas asuhan keperawatan sehingga menghasilkan output yang baik kepada *customer* (organisasi, pasien, perawat sendiri) dalam kurun waktu tertentu. Tanda-tanda kinerja perawat baik adalah tingkat kepuasan pasien dan perawat tinggi, *zero complain* dari pelanggan (Kurniadi, 2013).

Komunikasi terapeutik merupakan suatu hubungan perawat dengan pasien yang dirancang untuk mencapai tujuan therapy dalam pencapaian tingkat kesembuhan yang optimal dan efektif dengan harapan lama hari rawat pasien menjadi pendek dan dipersingkat (Muhith & Siyoto, 2018)

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini kuantitatif, menggunakan rancangan desain *survey analitik* dengan pendekatan *cross sectional* dengan jumlah populasi 133 orang yang kemudian dihitung menggunakan rumus slovin untuk menentukan jumlah sampel, sehingga dihasilkan sampel 100 orang. Variabel dependennya tingkat kepuasan pasien dengan penilaian puas dan tidak puas. Variabel independen yaitu kinerja dan komunikasi perawat dengan kategori baik dan tidak baik. Kuesioner sudah dilakukan uji validitas dan rehabilitas. Uji etik penelitian yang dilakukan di Komisi Etik Penelitian Kesehatan Universitas Malahayati dengan nomor surat 3325/EC/KEP-UNMAL/III/2023. Untuk pengolahan data dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 24. Pada penelitian ini terdapat dua variabel, yaitu variabel bebas atau *independen* dan variabel terikat atau *dependen*. Variabel terikat adalah kepuasan pasien, alat ukur menggunakan observasi dengan menghitung kepuasan pasien menggunakan rumus yaitu **kepuasan = f (harapan-kinerja)** dimana : skor harapan dikurangi dengan skor kinerja dari tiap-tiap pertanyaan. Kemudian ditentukan sikap untuk kepuasan pasien dengan hasil skor T lalu dikategorikan menjadi 2 kategori dimana tidak puas (jika skor $T \leq 50$) dan puas (jika skor $T > 50$). Variabel bebas adalah kinerja dan komunikasi. Alat ukur kinerja menggunakan kuesioner dengan 20 pertanyaan yang kemudian dikategorikan menjadi tidak baik untuk nilai = 0-40 dan baik untuk nilai 41-80 dan alat ukur komunikasi menggunakan kuesioner dengan 24 pertanyaan yang kemudian dikategorikan menjadi tidak baik dengan nilai ≤ 60 dan baik > 60 .

Tabel 1 Karakteristik Responden (N=100)

Karakteristik	N	%
Usia (26-75)		
Dewasa	21	21,0
Pra lanjut usia	50	50,0
Lanjut usia	29	29,0
Jenis kelamin :		
Laki-laki	55	55,0
Perempuan	45	45,0
Pendidikan :		
SD	35	35,0
SMP	26	26,0
SMA	19	19,0
Diploma	10	10,0
Sarjana	10	10,0
Pekerjaan :		
Pegawai negeri	8	8,0
Pegawai swasta	21	21,0
Wiraswasta	35	35,0
Lai-lain	36	36,0

Berdasarkan tabel 1 diketahui bahwa dari 100 responden dengan rentang usia 26-75 tahun mayoritas responden berada pada kategori pra lanjut usia yaitu pada usia 45-59 tahun sebanyak 50 orang (50,0%). Pasien yang menjadi

responden rata-rata laki-laki dengan jumlah 55 orang (55,0%), rata mereka SD dengan jumlah 35 orang (35,0%), serta rata-rata memiliki pekerjaan sebagai ibu rumah tangga (DLL) sebanyak 36 orang (36,0%).

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Kinerja Perawat

Kinerja perawat	N	%
Tidak baik	36	36,0
Baik	64	64,0
Total	100	100,0

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa jumlah keseluruhan responden sebanyak 100 orang. Mayoritas responden memberikan

penilaian baik terhadap kinerja perawat dengan jumlah 64 orang (64,0%), sedangkan penilaian tidak baik sebanyak 36 orang (36,0%).

Tabel 3 Distribusi Frekuensi Komunikasi Perawat

Komunikasi perawat	N	%
Tidak baik	38	38,0
Baik	62	62,0
Total	100	100,0

Berdasarkan tabel 3 diketahui bahwa rata-rata responden memberikan penilaian baik terhadap komunikasi perawat dengan jumlah

62 orang (62,0%), sedangkan penilaian tidak baik berjumlah 38 orang (38,0%).

Tabel 4 distribusi tingkat kepuasan pasien

Tingkat kepuasan	N	%
Tidak puas	35	35,0
Puas	65	65,0
Total	100	100,0

Berdasarkan tabel 4 diketahui bahwa lebih banyak responden memberikan penilaian puas terhadap tingkat kepuasan dengan jumlah 65

orang (65,0%), sedangkan penilaian tidak puas sebanyak 35 orang (35,0%).

Tabel 5 hubungan kinerja dengan tingkat kepuasan pasien (N=100)

Kinerja perawat	Tingkat kepuasan		P value	OR (95% CI)
	Puas (n)	Tidak puas (n)		
Baik	56	8	0,001	21,000
Tidak Baik	9	27		(7,295-60,450)

Berdasarkan table 5 menunjukkan bahwa pada kinerja perawat terdapat 56 responden (56,0%) yang merasa puas terhadap kinerja perawat yang baik dan 9 orang (9,0%) merasa puas dengan kinerja perawat yang tidak baik, sedangkan 8 orang (8,0%) merasa tidak puas dengan kinerja perawat yang baik serta 27 orang (27,0%) lainnya merasa tidak puas dengan kinerja perawat yang tidak baik. Hasil analisa data menggunakan *chi*

square didapat nilai *p-value* 0,001 < 0,05 maka dapat ditarik kesimpulan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak artinya terdapat hubungan antara kinerja perawat dengan tingkat kepuasan pasien diruang rawat inap bedah Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung, dengan Odd Ratio 21,000 (7,295-60,450) yang artinya perawat dengan kinerja baik memiliki peluang 21,000 meningkatkan kepuasan pasien dari 7,295-60,450 .

Tabel 6 hubungan komunikasi dengan tingkat kepuasan pasien (N=100)

Komunikasi perawat	Tingkat kepuasan		P value	OR (95% CI)
	Puas (n)	Tidak puas (n)		
Baik	47	15	0,007	3,481
Tidak baik	18	20		(1,470-8,246)

Berdasarkan tabel 6 menunjukkan bahwa pada komunikasi perawat terdapat 47 responden (47,0%) yang merasa puas dengan komunikasi perawat yang baik dan 15 orang (15,0%) merasa tidak puas dengan komunikasi perawat yang baik, sedangkan 18 orang (18,0%) merasa puas dengan komunikasi perawat yang tidak baik dan 20 orang (20,0%) lainnya merasa tidak puas. Hasil analisa data menggunakan *chi square* didapat nilai *p-value* $0,007 <$

0,05 maka dapat ditarik kesimpulan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak artinya terdapat hubungan antara komunikasi perawat dengan tingkat kepuasan pasien diruang rawat inap bedah Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung, dengan Odd Ratio 3,481 (1,470-8,246) yang artinya perawat dengan komunikasi baik memiliki peluang 3,481 meningkatkan kepuasan pasien dari 1,470-8,246.

PEMBAHASAN

Kepuasan pasien

Hasil penelitian menunjukkan kepuasan pasien terbanyak dalam kategori baik.

Berdasarkan hasil penelitian Rustono, Purnomo & Utomo (2019) hasil variabel penelitian menunjukkan 95,6% pasien puas.

Berdasarkan hasil penelitian Fardhoni, Sedjati & Permana (2021) hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan pasien tinggi.

Kepuasan pasien sebagai pertimbangan penting ketika mengevaluasi kualitas pelayanan rumah sakit. Pada Peraturan Menteri Kesehatan tahun 2019 yang mengatur mengenai tingkat pelayanan untuk kepuasan pasien yaitu 100%, departemen kesehatan yang menentukan tolak ukur pasien dapat dikatakan puas dalam pelayanan kesehatan. Jika suatu pelayanan memiliki tingkat kepuasan pasien kurang dari 100%, maka dianggap tidak memenuhi kriteria minimal atau bermutu rendah (Zainaro & Nurhidayat, 2020)

Peneliti menyimpulkan dari hasil penelitian, penelitian terdahulu serta menurut teori bahwa pasien akan merasa puas jika perawat sudah memberikan pelayanan yang maksimal salah satunya kinerja dan komunikasi perawat. Meskipun tingkat kepuasan

sudah tinggi jika belum mencapai 100% maka artinya tingkat kepuasan pasien tersebut masih belum terpenuhi dengan sempurna, masih ada hal-hal yang harus diperhatikan seperti fasilitas dan emosional karena pada saat peneliti melakukan penelitian didapatkan faktor yang ikut mempengaruhi tingkat kepuasan pasien seperti fasilitas yang kurang memadai, banyak pasien yang mengeluh panas serta kurangnya dukungan emosional yang didapatkan dari perawat.

Kinerja perawat

Hasil penelitian menunjukkan kinerja perawat terbanyak dalam kategori baik.

Dalam penelitian Khamidah & Mastiah (2015) Hasil penelitian dari 39 responden sebagian besar perawat memiliki kinerja kurang, dan sebagian besar pasien menyatakan tidak puas.

Berdasarkan hasil penelitian Ayu (2016) menunjukkan distribusi frekuensi responden menyatakan kinerja perawat dalam kategori baik. Distribusi frekuensi responden menyatakan tidak puas.

Menurut Supriadi (2017) Dalam hal kualitas pelayanan menggambarkan kinerja perawat dengan indikator dasar berupa ukuran kuantitatif dan kualitatif

yang menunjukkan derajat penghargaan terhadap tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan.

Berdasarkan penelitian sebelumnya dan teori menurut Supriadi (2017), peneliti berpendapat bahwa meningkatnya penilaian kinerja yang baik dari responden juga akan meningkatkan tingkat kepuasan pasien. Pendidikan perawat yang semakin maju akan memberikan pengetahuan yang semakin banyak untuk perawat itu sendiri sehingga dapat memberikan perawatan yang semakin baik dan profesional.

Komunikasi keperawatan

Hasil penelitian menunjukkan komunikasi perawat terbanyak dalam kategori baik.

Berdasarkan penelitian Rustomo, Purnomo & Utomo (2019) menunjukkan bahwa komunikasi yang baik.

Hal ini sejalan dengan teori Hajriani (2013) pada saat pemberian pelayanan kesehatan antara perawat dan pasien sangat dibutuhkan hubungan saling percaya untuk membentuk sebuah kenyamanan saat melakukan prosedur keperawatan, hal ini harus didukung dengan komunikasi yang baik diantara keduanya.

Menurut peneliti, komunikasi perawat sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien mengingat bahwa perawat selalu berada disamping pasien, perawat juga orang pertama yang akan menghampiri pasien saat pasien memiliki keluhan, sehingga komunikasi yang baik sangat diperlukan.

Hubungan kinerja dengan tingkat kepuasan pasien

Hasil analisis menunjukkan ada hubungan antara kinerja perawat dengan tingkat kepuasan pasien

diruang rawat inap Bedah Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Khamidah & Mastiah (2015) Hasil analisis menunjukkan ada hubungan kinerja perawat dalam memberikan asuhan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap di ruang Multazam Rumah Sakit Islam Surabaya. Berdasarkan hasil penelitian Ayu (2016) Ada hubungan kinerja perawat pelaksana dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap penyakit dalam RS Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung Tahun 2016

Menurut Aisyi (2019) Kinerja perawat merupakan bagaimana pelayanan keperawatan diberikan, harus dilandasi dengan pemikiran yang tinggi atau kemampuan berbuat agar kinerja dapat mendukung pelaksanaan kewajiban pelayanan keperawatan. Penerapan pengetahuan atau keterampilan yang diperoleh selama program pendidikan keperawatan untuk penyediaan layanan, pencegahan penyakit, dan perawatan pasien dikenal sebagai kinerja perawat.

Berdasarkan teori menurut Nursalam (2016) Kepuasan pasien bergantung pada 12 faktor salah satunya kinerja perawat karena perawat adalah profesional yang selalu ada untuk pasien sepanjang hari untuk merawat mereka dan memastikan mereka merasa aman dan nyaman.

Menurut peneliti, kinerja perawat sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Semakin baik kinerja perawat dalam memberikan asuhan keperawatan, maka tingkat kepuasan pasien akan semakin tinggi. Dalam penelitian ini, masih terdapat 8 responden yang tidak puas meskipun mendapatkan kinerja yang baik dari perawat, hal ini dapat disebabkan berbagai faktor lain seperti suasana, pada saat peneliti melakukan penelitian

didapatkan bahwa pasien mengeluh ruangan panas. Sedangkan 9 orang lainnya merasa puas meskipun mendapatkan kinerja yang tidak baik dari perawat, hal ini dapat disebabkan oleh faktor lain, seperti estetika dan desain visual, pada saat peneliti melakukan penelitian didapatkan bahwa pasien merasa puas dengan daya tarik rumah sakit serta desain jalan yang tidak rumit. Berdasarkan analisa peneliti terhadap jawaban yang dominan dari responden didapatkan bahwa responden rata-rata memberikan jawaban yang puas terhadap pertanyaan nomor 10 yaitu apakah perawat memberikan penjelasan dengan sopan dan ramah? Sedangkan pertanyaan dengan jawaban tidak puas rata-rata diberikan pada pertanyaan yaitu apakah perawat memberikan pelayanan yang dibutuhkan pasien dengan cepat?.

Hubungan komunikasi dan tingkat kepuasan pasien

Hasil analisis menunjukkan ada hubungan antara komunikasi perawat dengan tingkat kepuasan pasien.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Putra (2016) didapatkan ada hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUDZA. Berdasarkan hasil penelitian Rustono, Purnomo & Utomo (2019) Hasil uji statistik fisher exact test menunjukkan hubungan signifikan komunikasi dengan kepuasan pasien.

Hal ini sejalan dengan teori hajriani (2013) Pada saat pemberian pelayanan kesehatan antara perawat dan pasien sangat dibutuhkan hubungan saling percaya untuk membentuk sebuah kenyamanan saat melakukan prosedur keperawatan, hal ini harus didukung dengan komunikasi yang baik diantara keduanya.

Berdasarkan teori menurut Nursalam (2016) Kepuasan pasien bergantung pada 12 faktor salah satunya komunikasi perawat, karena salah satu kekhawatiran lain pasien pada saat menerima pelayanan dari sebuah rumah sakit adalah komunikasi pada staf rumah sakit itu sendiri termasuk perawat.

Menurut peneliti, tingkat kepuasan pasien akan didapat jika komunikasi antara perawat dan pasien itu baik, semakin ramah perawat kepada keluarga dan juga pasien maka akan memberikan kenyamanan terhadap pasien tersebut sehingga meningkatkan kepuasan pasien terhadap perawat. Dalam penelitian ini, terdapat 15 responden tidak puas meskipun komunikasi perawat baik, hal ini dapat disebabkan oleh faktor lain seperti fasilitas yang kurang memadai, pasien mengeluh panas, dukungan emosional yang kurang sehingga membuat pasien merasa tidak puas. Sedangkan 18 responden lainnya merasa puas meskipun komunikasi perawat tidak baik, hal ini dapat dipengaruhi oleh faktor lain, seperti kualitas pelayanan dan kualitas produk, pada saat melakukan penelitian didapatkan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk yang diberikan sudah baik sehingga pasien merasa puas. Berdasarkan analisa peneliti terhadap jawaban yang dominan dari responden didapatkan bahwa responden rata-rata memberikan jawaban yang puas terhadap pertanyaan nomor 19 yaitu perawat pada saat berkomunikasi dengan anda mempertahankan sikap terbuka yaitu lengan tidak dilipat atau mengepal, sedangkan pertanyaan dengan jawaban tidak puas terbanyak yaitu perawat mengucapkan salam dan bersalaman dengan anda.

KESIMPULAN

Mayoritas responden memiliki usia pra lanjut usia, jenis kelamin terbanyak adalah laki-laki, tingkat pendidikan terbanyak adalah SD, dan pekerjaan terbanyak adalah buruh dan ibu rumah tangga (DLL), Hasil analisis menunjukkan terdapat hubungan antara kinerja dan komunikasi perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap bedah rumah sakit pertamina bintang amin bandar lampung.

SARAN

Hasil penelitian agar dapat menjadi panduan bagi perawat dan peneliti selanjutnya, agar perawat dapat mempertahankan kinerja dan komunikasi yang baik bagi pasien yang dirawat sehingga pasien dapat merasa nyaman dan puas atas tindakan perawat tersebut serta Peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian pada faktor lain yang menyebabkan ketidakpuasan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aisy, R. D. (2019). Pentingnya Kinerja Perawat Dalam Melakukan Pelaksanaan Langkah-Langkah Menuju Keselamatan Pasien.
- Ayu, S. A. (2016). Hubungan Kinerja Perawat Pelaksana Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RS Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung Tahun 2016. *Holistik Jurnal Kesehatan*, 10(4), 188-194.
- Budiman, M. E. A., Mardijanto, S., & Astutik, E. E. (2021). Hubungan Kepuasan Pasien Rawat Inap Dengan Mutu Pelayanan Keperawatan di Klinik Kabupaten Jember. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*, 15(2), 73-84.
- Fardhoni, F., Sedjati, R. S., & Permana, I. S. (2021). Pengaruh Pelayanan Keperawatan, dan Kinerja Perawat terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Sanur-Kuta Rumah Sakit Sumber Kasih Cirebon. *Jurnal Keperawatan BSI*, 9(1), 10-17.
- Ikhlahiah, Azura.(2013). Skripsi Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Mutu Pelayanan Keperawatan Diruang Rawat Jalan Rumah Sakit Adenin Adenan Medan. Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Sumatera Utara Medan.
- Hajriani. (2013). Skripsi Hubungan Komunikasi Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Yang Dirawat Diruang Perawat Bedah RSUD Hj Makassar. UIN Allaudin Makasar
- Khamida, K., & Mastiah, M. (2015). Kinerja Perawat Dalam Memberikan Asuhan Keperawatan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Journal of Health Sciences*, 8(2).
- Kurniadi, A. (2013). Manajemen Keperawatan Dan Prospektifnya : Teori, Konsep Dan Aplikasi Edisi 1. Jakarta : Penerbit Badan Penerbit DKUI, Indonesia.
- Likita, I.B.K. (2015). Skripsi Hubungan Kinerja Perawat Dalam Tindakan Keperawatan Demham Kepuasan Pasi Di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RSUD Dr.H.Abdul Moeloek Provinsi Lampung Tahun 2015. Bandar Lampung.
- Muhith, A & Siyoto, S. (2018). Aplikasi Komunikasi Terapeutik Nursing & Health. Yogyakarta : penerbit ANDI (Anggota IKAPI)
- Notoatmodjo, S. (2018). Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta : PT Rineka Cipta

- NURLINA, D. (2018). *Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien instalasi gawat darurat Rumah Sakit TNI AD Tk Iv 02.07. 04 Bandar Lampung tahun 2017* (Doctoral dissertation, Institut Kesehatan Helvetia Medan).
- Nursalam. (2014). *Manajemen Keperawatan : Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional Edisi 4*. Jakarta : Penerbit Salemba Medika
- Rusnoto, R., Purnomo, M., & Utomo, T. P. (2019). Hubungan Komunikasi Dan Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Jurnal Ilmu Keperawatan Dan Kebidanan*, 10(2), 343-349.
- Supriadi, S. (2017). Faktor-faktor yang berhubungan dengan kinerja Perawat di Rumah Sakit Islam PDHI Yogyakarta. *Health Sciences and Pharmacy Journal*, 1(1), 30-37.
- Pohan, Imbalo S. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta : Buku Kedokteran EGC
- Popy, M. R. (2019). Analisis pengaruh faktor kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga tiket terhadap kepuasan penumpang ka argo muria jurusan semarang tawang-jakarta gambir. *Skripsi*.
- Putra, A. (2016). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Zainoel Abidin, 2013. *Jurnal Ilmu Keperawatan*, 1(1).
- Ukkas, I. (2017). Faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas tenaga kerja industri kecil kota palopo. *Kelola: Journal of Islamic Education Management*, 2(2).
- Zainaro, M. A., & Nurhidayat, M. (2020). Pengaruh kinerja petugas kesehatan pada tingkat kepuasan pasien. *Holistik Jurnal Kesehatan*, 14(2), 187-19