

**NASKAH PUBLIKASI (MANUSCRIPT)**

**HUBUNGAN KINERJA PERAWAT DALAM MELAKUKAN ASUHAN  
KEPERAWATAN TERHADAP BUKTI FISIK MUTU PELAYANAN  
KEPERAWATAN DI RSIA QURRATA A'YUN SAMARINDA**

**THE CORRELATION BETWEEN NURSES' PERFORMANCE IN  
CONDUCTING NURSING CARE TOWARDS TANGIBLE  
OF THE QUALITY OF NURSING SERVICES AT  
RSIA QURRATA A'YUN SAMARINDA**



**DISUSUN OLEH:**

**ADITYA SEPTIADINATA**

**17111024110165**

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN DAN FARMASI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH KALIMANTAN TIMUR**

**2020**

**Naskah Publikasi (Manuscript)**

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

**The Correlation between Nurses' Performance in Conducting Nursing  
Care towards Tangible of the Quality of Nursing Services  
At RSIA Qurrata A'yun Samarinda**



**Disusun Oleh:**

**Aditya Septiadinata**

**17111024110165**

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN DAN FARMASI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH KALIMANTAN TIMUR**

**2020**

**PERSETUJUAN PUBLIKASI**

Dengan ini, kami mengajukan surat persetujuan untuk publikasi penelitian dengan judul:

**HUBUNGAN KINERJA PERAWAT DALAM MELAKUKAN ASUHAN  
KEPERAWATAN TERHADAP BUKTI FISIK MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DI  
RSIA QURRATA A'YUN SAMARINDA**

Bersama dengan surat persetujuan ini, kami lampirkan naskah publikasi

**Pembimbing**



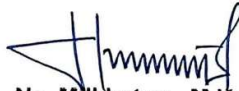
**Ns. Enok Sureskiarti., M.Kep**  
NIDN. 1119018202

**Peneliti**



**Aditya Septiadinata**  
NIM. 17111024110165

**Mengetahui,  
Koordinator Mata Ajar Skripsi**



**Ns. Milkhatun., M.Kep**  
NIDN. 1121018501

**LEMBAR PENGESAHAN**

**HUBUNGAN KINERJA PERAWAT DALAM MELAKUKAN ASUHAN  
KEPERAWATAN TERHADAP BUKTI FISIK MUTU PELAYANAN  
KEPERAWATAN DI RSIA QURRATA A'YUN SAMARINDA**

**NASKAH PUBLIKASI**

**DISUSUN OLEH :**

**Aditya Septiadinata**

**17111024110165**

**Diseminarkan dan Diujikan pada tanggal, 23 Juni 2020**

**Penguji I**

  
**Ns. Milkhatur, M.Kep**  
**NIDN : 1121018501**

**Penguji II**

  
**Ns. Enok Sureskiarti, M.Kep**  
**NIDN : 1119018202**

**Mengetahui :**

**Ketua Prodi S1 Keperawatan**



  
**Ns. Dwi Rahman Fitriani, M.Kep**  
**NIDN. 1119097601**

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

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

Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan dan Farmasi  
Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur  
Jl. Ir. H. Juanda No. 15, Sidodadi, Kec. Samarinda Ulu, Kota Samarinda, Kalimantan Timur 75243

Email : adityaseptiadinatanata@gmail.com<sup>1</sup>, es202@umkt.ac.id<sup>2</sup>

### INTISARI

Kepuasan pasien menjadi salah satu indikator manajemen pelayanan keperawatan, dan tidak terlepas dari kinerja atau tindakan yang diberikan oleh perawat. Salah satu mutu layanan *Service Quality* (SERVQUAL) yaitu bukti fisik (*tangible*) adalah sesuatu yang dapat diamati oleh penglihatan pasien meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, penampilan pegawai, dan sarana komunikasi. Diketahui RSIA Qurrata A'yun Samarinda belum pernah melakukan evaluasi terhadap kepuasan pasien yang dirawat. Berdasarkan studi pendahuluan mengenai kinerja perawat dalam melakukan asuhan keperawatan terhadap mutu pelayanan keperawatan menunjukkan sebanyak 5 pasien (50%) merasa puas dan 5 pasien lainnya (50%) merasa tidak puas terhadap mutu pelayanan keperawatan di RSIA Qurrata A'yun Samarinda. Tujuan penelitian bertujuan untuk mengetahui hubungan kinerja perawat dalam melakukan asuhan keperawatan terhadap bukti fisik mutu pelayanan keperawatan di RSIA Qurrata A'yun Samarinda. Metode penelitian yang digunakan adalah jenis 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 dan bivariat melalui uji *Somers'd*. Hasil Penelitian menunjukkan sebagian besar jenis kelamin responden 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 yang dimiliki sebagai ibu rumah tangga sebanyak 39 orang (62,9%), dan frekuensi dirawat di RSIA Qurrata A'yun Samarinda sebanyak satu kali sebanyak 39 orang (62,9%). Hasil analisis uji *Somers'd* yaitu *p-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. Kesimpulan penelitian yaitu ada hubungan yang bermakna antara kinerja perawat dalam melakukan asuhan keperawatan terhadap bukti fisik mutu pelayanan keperawatan di RSIA Qurrata A'yun Samarinda.

**Kata Kunci** : Kinerja Perawat, Bukti Fisik, Mutu Pelayanan Keperawatan

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Ilmu Sarjana Ilmu Keperawatan Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur

<sup>2</sup> Dosen Ilmu Keperawatan Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur

<sup>3</sup> Dosen Ilmu Keperawatan Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur

**The Correlation between Nurses' Performance in Conducting Nursing Care towards Tangible of the Quality of Nursing Services at RSIA Qurrata A'yun Samarinda**

**Aditya Septiadinata<sup>4</sup>, Enok Sureskiarti<sup>5</sup>, Milkhatun<sup>6</sup>**

Nursing Sciences Study Program, Faculty of Health and Pharmacy  
Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur  
Jl. Ir. H. Juanda No. 15, Sidodadi, Kec. Samarinda Ulu, Kota Samarinda, Kalimantan Timur 75243

Email : adityaseptiadinatanata@gmail.com<sup>1</sup>, es202@umkt.ac.id<sup>2</sup>

**ABSTRACT**

*Patient satisfaction is one indicator of nursing service management, and cannot be separated from the performance or action given by nurses. One of the quality of service named Service Quality (SERVQUAL) is tangible which something that can be observed by the patient's vision including physical facilities, equipment, employee appearance, and communication facilities. It is known RSIA Qurrata A'yun Samarinda has never conducted an evaluation of the satisfaction of patients treated. Based on preliminary studies on the performance of nurses in conducting nursing care towards quality of nursing services showed as many as 5 patients (50%) were satisfied and 5 other patients (50%) were unsatisfied with the quality of nursing services at RSIA Qurrata A'yun Samarinda. 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. The research methods was 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 and bivariate analysis through the Somers'd test. The results showed that most of the respondents' gender were 48 women (77.4%), aged 17-25 years as many as 21 people (33.9%), last educated as high school was 33 people (53.2%), jobs as housewives as many as 39 people (62.9%), and the frequency of being treated at RSIA Qurrata A'yun Samarinda as many as 39 people (62.9%). The Somers'd test analysis resulted p-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. The conclusion of the research was there is a significant correlation between the performance of nurses in conducting nursing care towards tangible of the quality of nursing services at RSIA Qurrata A'yun Samarinda.*

**Keywords :** Nurse Performance, Tangible, Quality of Nursing Services

---

<sup>4</sup> Nursing Undergraduate Students of Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur

<sup>5</sup> Nurse Lecturer of Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur

<sup>6</sup> Nurse Lecturer of Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur

## 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).

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).

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, dkk, 2014; Suryani, 2015).

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, 2013; Fitriyanah, 2017; Parasuraman, 2007; Ahmad, 2019). Sesuai dengan pernyataan Wira dan 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 dan 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.

## METODE PENELITIAN

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*.

## HASIL dan PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap 62 responden di RSIA Qurrata A'yun Samarinda didapatkan hasil sebagai berikut:

### a. Karakteristik Responden di RSIA Qurrata A'yun Samarinda

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
	Ibu Rumah Tangga	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>

Sumber : Data Primer, 2020

Berdasarkan tabel 1, dapat disimpulkan bahwa 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%).



b. Karakteristik Responden Berdasarkan Kinerja Perawat dalam Melakukan Asuhan Keperawatan

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>

Sumber : Data Primer, 2020

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.

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, dkk (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. Sependapat 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.

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Bukti Fisik Mutu Pelayanan Keperawatan

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>

Sumber : Data Primer, 2020

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 Biyanda (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*) lebih banyak pada kategori puas dari pada kurang puas dan pada analisa gap bukti fisik dapat memenuhi harapan pasien yaitu dengan nilai *gap* 0.

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 Arisutha (2005) dalam Nursalam (2015) menyatakan penilaian kinerja oleh tiap individu dapat tampak dari bukti fisik yang ditunjukkan. 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.

- d. Tabel Kontingensi berdasarkan Kinerja Perawat dalam Melakukan Asuhan Keperawatan terhadap Bukti Fisik Mutu Pelayanan Keperawatan

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>22,6%</b>	<b>64,5%</b>	<b>12,9%</b>	<b>100,0%</b>

Sumber : Data Primer, 2020

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 dapat dilihat dari 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.

- e. Hubungan Kinerja Perawat dalam Melakukan Asuhan Keperawatan terhadap Bukti Fisik Mutu Pelayanan Keperawatan di RSIA Qurrata A'yun Samarinda

Tabel 5. Uji Korelasi Somers'd

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

Sumber : Data Primer, 2020

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 Parasuraman dalam 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.

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.

## KESIMPULAN dan SARAN

Hasil penelitian menunjukkan nilai  $p\text{-value}$   $0,001 < \alpha$   $0,05$  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.

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.

## DAFTAR PUSTAKA

- 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>
- Asmuji. (2012). *Manajemen Keperawatan: Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media
- Einurkhayatun, 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>
- Sureskiarti, E., Zulaikha, F., Muflihatin, S.K. (2017). Pengaruh Penerapan Spiritual Leadership terhadap Kinerja Perawat dalam Melaksanakan Asuhan Keperawatan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Aisyah Samarinda. *Jurnal Ilmu Kesehatan*, 5(1). <http://journals.umkt.ac.id/index.php/jik/article/view/46>
- Sureskiarti, Enok. (2020). *Manajemen Keperawatan*. Banten: YPSIM Banten.
- Sureskiarti, Enok. (2020). *Pengaruh Spiritual Leadership Terhadap Kinerja Perawat dalam Melakukan Asuhan Keperawatan*. Banten: YPSIM Banten.
- 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=)
- 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
- Parasuraman, Zeithaml V.A., Berry L.L.B. (2007). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40. <http://eprints.ums.ac.id/72185/>
- 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/FKKep/article/view/10956>
- 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>
- Sise, S. (2013). Hastalarin Hemsirelik Hizmetlerinden Memnuniyeti (Satisfaction of Patients with Nursing Care). *Kocatepe Tıp 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%20Mushta%20fa%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>

NASPUB: HUBUNGAN  
KINERJA PERAWAT DALAM  
MELAKUKAN ASUHAN  
KEPERAWATAN TERHADAP  
BUKTI FISIK MUTU  
PELAYANAN KEPERAWATAN  
DI RSIA QURRATA A'YUN  
SAMARINDA

**Submission date:** 17-Jul-2020 07:52AM (UTC+0700)  
**Submission ID:** 1358428377  
**File name:** NASKAH\_PUBLIKASI\_AMS.pdf (174.62K)  
**Word count:** 3531  
**Character count:** 21651

NASPUB: HUBUNGAN  
KINERJA PERAWAT DALAM  
MELAKUKAN ASUHAN  
KEPERAWATAN TERHADAP  
BUKTI FISIK MUTU  
PELAYANAN KEPERAWATAN  
DI RSIA QURRATA A'YUN  
SAMARINDA

# HUBUNGAN KINERJA PERAWAT DALAM MELAKUKAN ASUHAN KEPERAWATAN TERHADAP BUKTI FISIK MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DI RSIA QURRATA A'YUN SAMARINDA

## ORIGINALITY REPORT



## PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Universitas Jenderal Soedirman Student Paper	2%
2	repository.unusa.ac.id Internet Source	1%
3	garuda.ristekdikti.go.id Internet Source	1%
4	www.scribd.com Internet Source	1%
5	Fergie M. Mandagi, Jootje M. L. Umboh, Joy A. M. Rattu. "ANALISIS FAKTOR – FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KINERJA PERAWAT DALAM MENERAPKAN ASUHAN KEPERAWATAN DI RUMAH SAKIT UMUM BETHESDA GMIM", Jurnal e-Biomedik, 2015 Publication	1%
6	Submitted to Sriwijaya University Student Paper	1%