PENGARUH KINERJA PERAWAT PELAKSANA TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PASIR PANJANG KOTA KUPANG

Abrao Punef[1] Frans Salesman[2] Akto Yudowaluyo[3]
[1, 2, 3)] Program Studi Ners, Fakultas Kesehatan Universitas Citra Bangsa
Email : abraopunef18@gmail.com

ABSTRAK

Kepuasan pelanggan terjadi apabila apa yang menjadi kebutuhan, keinginan, harapan pelanggan dapat terpenuhi, maka pelanggan akan puas. Namun kenyataannya terjadi ketidakpuasan pelanggan atau pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Hal ini terjadi karena dinamika tuntutan pasien dimikian cepat berubah tetapi diimbangi dengan kecepatan perubahan pola kerja dan tindakan perawat. Dampak yang sering timbul akibat buruknya kinerja perawat yaitu ketidakpuasan pasien dan menurunnya minat pasien untuk memakai pelayanan keperawatan di tempat tersebut. Pelanggan merasa kecewa jika pelayanan yang diterima masih di bawah harapan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kinerja perawat pelaksana terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Pasir Panjang Kota Kupang. Jenis penelitian yang digunakan adalah peneliti kuantitatif dengan rancangan *cross sectional*. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 62 responden. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling.* Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data dan dianalisis menggunakan uji regresi linear sederhana. Hasil penelitian ini menunjukan bahwa kinerja perawat pelaksana di Puskesmas Pasir Panjang Kota Kupang berada pada kategori baik (50,0%), kepuasan pasien rawat jalan berada pada kategori cukup puas (69,4%). Hal lain yang sangat berpengaruh pada kinerja tenaga kesehatan, maka pengaruh yang nyata terhadap kinerja, jika kerja terkendali maka secara langsung akan berdampak pada penurunan kinerja sehingga tujuan akhir dari organisasi tidak tercapai. Peningkatkan kepuasan pasien diupayakan dengan meningkatkan kinerja perawat agar pelayanan tetap baik dan bagi perawat dapat berbena diri serta kembali pada *Fundamental of Nursing* sehingga peran dan fungsi perawat dapat terlaksana dengan baik.

Kata Kunci : Kinerja Perawat Pelaksana, Kepuasan Pasien Rawat Jalan

ABSTRACT

Customer satisfaction occurs when the needs, desires, expectations of customers can be fulfilled. But in reality there is customer or patient dissatisfaction with the services provided. This happens because the dynamics of patient demands are changing rapidly but they are balanced with the speed of change work patterns and actions of nurses. The impact that often arises due to the poor performance of nurses is patient dissatisfaction and decreased patient interest in using nursing services in that place. Customers feel disappointed if the service received is still below expectations. This study aimed to analyze the effect of nurse performance on outpatient satisfaction at Pasir Panjang Public Health Center, Kupang City. This Study used a quantitative research with a cross sectional design. The sample in this study amounted to 62 respondents. The technique used purposive sampling. This study used a questionnaire as a data collection tool and analyzed by using a simple linear regression test. The results of this study indicated that the performance of the implementing nurses at the Pasir Panjang Public Health Center in Kupang City was in the good category (50.0%), outpatient satisfaction was in the enaugh satisfied category (69.4%). Something else that really affected the performance of the

health force, then a very impact on performance, if the work is controlledloss so that the organization's ultimate goal is not reached. The increased satisfaction of the patient is sought by improving the performance of the nurse in order to keep the ministry good and to restore the fundamental of nursing so that the role and function of the nursing is well accomplished.

Keywords: ***Implementing Nurse Performance, Outpatient Satisfaction***

LATAR BELAKANG

Kinerja merupakan gambaran pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan perencanaan strategis dan operasional organisasi oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi. Kepuasan pelanggan terjadi apabila apa yang menjadi kebutuhan, keinginan, harapan pelanggan dapat terpenuhi, maka pelanggan akan puas (Nursalam, 2016). Namun kenyataannya terjadi ketidakpuasan pelanggan atau pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Hal ini terjadi karena dinamika tuntutan pasien dimikian cepat berubah tetapi diimbangi dengan kecepatan perubahan pola kerja dan tindakan perawat. Perawat lebih banyak berfokus pada kinerja medik atau teknik non keperawatan yaitu pelaksanaan fungsi atau dependen atau fungsi pelimpahan dari dokter padahal justru lebih mengharapkan kinerja perawat sesuai peran dan fungsinya yaitu melakukan asuhan keperawatan yang profesional dalam fungsi indepen dimana perawat harus lebih berorientasi pada pemberian ketenangan, kenyamanan, dan nutrisi yang memadai kepada pasien bukan pada proses penyakitnya atau kepada pengobatanya. Dampak yang sering timbul akibat buruknya kinerja perawat adalah sketidakpuasan pasien dan menurunya minat pasien untuk memakai pelayanan keperawatan ditempat tersebut (Lelo, 2014). Berdasarkan hasil survei pengukuran indek kepuasan pasien tahun 2014 menunjukan bahwa kurangya kinerja pada pelayanan rawat jalan dapat mengakibatkan ketidakpuasan pasien. Kinerja perawat yang lain seperti citra kurang baik, kurang ramah, kurang sopan dengan menurunya komitmen tersebut, maka kinerja perawat pun menjadi menurun atau kurang. Hal ini yang sangat mempengaruhi kinerja perawat di suatu puskesmas. Penelitian yang dilakukan oleh Evawati (2013), menyatakan bahwa disiplin kerja memengaruhi terhadap kinerja perawat. Dalam instansi pelayan kesehatan, disiplin waktu menentukan kualitas kerja dalam prioritas pelayanan kesehatan. Hal ini akan menjadi masalah jika penggunaan waktu yang kurang tepat mengakibatkan pelayanan akan tertunda dan tenaga kesehatan belum semaksimalkan mungkin membantu dalam proses penyumbuhan pasien bahkan merusak nama baik profesi keperawatan di mata masyarakat. Hal lain yang sangat berpengaruh pada kinerja tenaga kesehatan. Disiplin kerja memberikan pengaruh yang nyata terhadap kinerja, jika disiplin kerja terkendali maka secara langsung akan berdampak pada penurunan kinerja sehingga tujuan akhir dari organisasi tidak tercapai.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Suryanti (2013), di Puskesmas Tataba Kec. Buko Kabupaten Banggai Kepulauan menyatakan bahwa Disiplin Waktu di Puskesmas Tataba Kec. Buko Kabupaten Banggai Kepulauan menunjukkan disiplin waktu petugas kesehatan yang masih kurang baik dengan presentase 62,5% yang berjumlah 20 orang, sedangkan untuk kategori baik dengan presentase 37,5% dengan jumlah petugas kesehatan 12 orang. Hal ini Kinerja perawat diukur dari pelayanan yang diberikan kepada pasien sehingga pasien merasa puas atau tidak puas. Ketidakpuasan pasien timbul karena terjadinya kesenjangan antara harapan pasien tentang kinerja layanan yang dirasakannya sewaktu menggunakan layanan kesehatan. Jumlah tenaga kesehatan di Indonesia masih sangat kurang dengan penyebaran yang tidak merata. Hasil penelitian yang dilakukan di

ruang rawat inap RS TK. III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta oleh Murwani (2018), didapatkan sebanyak 26 orang (36,6%) dengan kinerja perawat yang baik, 29 orang (40,8%) pada kategori cukup dan 16 orang (22,5%) dengan kinerja perawat dalam kategori kurang baik. Hasil penelitian dilakukan oleh Wahyu (2017), terhadap tingkat kepuasan pasien atau keluarga pasien di Puskesmas Kretek Bantul Yokjakarta terdapat 100 responden dengan hasil menunjukan 12 (12%) menyatakan sangat puas, 84 (84%) menyatakan puas dan 4 (4%) menyatakan cukup puas. Sedangkan, dari hasil pengambilan data awal yang dilakukan di Puskesmas Pasir Panjang Kota Kupang pada tanggal 27 Februari 2021 dengan melakukan wawancara di rawat jalan pada 5 pasien. Jawaban dari 5 pasien tersebut menyatakan bahwa mereka tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perawat, 3 orang menyatakan kurang perhatian melayani tensi darah selalu kasar, kurang empati sehingga pasien tidak puas dengan pelayanan dari perawat, dan 2 orang lainnya menyatakan pelayanan di Puskesmas Pasir Panjang juga lambat, kurang tepat waktu pada saat pelayanan.

Kinerja merupakan hasil pelaksanaan suatu pekerjaan, baik bersifat fisik/material maupun non-fisik/non-material. Penilaian kinerja merupakan usaha mengindentifikasi, mengukur (menilai) dan mengelola (manajemen) pekerjaan yang dilaksanakan oleh para pekerja (SDM) di lingkungan suatu organisasi/perusahan. Pengukuran terhadap kinerja perlu dilakukan untuk mengidentifikasi pekerjaan yang di laksanakan pekerja dapat berarti menjajaki dan mengdeskripsikan segala sesuatu yang di kerjakan selama waktu tertentu (Nawawi, 2012). Disiplin sangat penting untuk pertumbuhan organisasi dan digunakan terutama untuk motivasi pegawai agar dapat mendisiplinkan diri dalam melaksanakan, baik secara perorangan maupun kelompok (Hartatik, 2014).

Penerapan MAKP (Model Asuhan Keperawatan Professional) yang tidak akan terdampak pada kinerja perawat yang kemudian akan berdampak pula pada penurunan angka pemanfaatan pelayanan kesehatan diruangan serta penolongan angka rata-rata lama hari seorang pasien dirawat atau disebut juga dengan *Average Length of Stay* (ALOS) dan angka rata-rata jumlah hari yang merupakan indikator pelayanan puskesmas yang baik dan berdampak pada kinerja perawat (Keliat Dalam Lobo, 2017).

Kepuasan pasien berhubungan dengan pelayanan yang diberikan oleh perawat baik di rawat jalan maupun di rawat inap. Ketika pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan atau tidak sesuai dengan yang seharusnya maka akan muncul reaksi dari pasien dan keluarga berupa keluhan-keluhan yang disampaikan, dan itu semua merupakan ungkapan rasa tidak puas pasien dengan keluarga terhadap pelayanan yang diberikan. Rasa tidak puas akan berdampak terhadap menurunnya minat pelanggan atau pasien untuk menggunakan jasa pelayanan keperawatan yang di sediakan atau yang tersedia (Lelo, 2014).

Faktor utama dalam memengaruhi kepuasan pasien yang memadai, sarana pendukung dalam pelayanan. Di puskesmas, sumber daya yang paling banyak menyubang sebagai pendukung kepuasan kepada pasien, salah satunya adalah perawat. Perawat memberikan pengaruh besar untuk menentukan kualitas pelyanan. perawat sebagai ujung tombak pelayanan terhadap pasien dan keluargnya di puskesmas, karena frekuensi pertemuannya dengan paisen yang paling sering.

Semua tindakan pelayanan perawat dilakukan dengan benar demi untuk meningkatkan layanan agar terjadi kepuasan pasien dan dimungkinkan akan membentuk loyalitas pasien. Apabila persepsi pasien baik dan positif terhadap pelayanan yang diterima, maka akan terjadi kepuasan, apabila yang terjadi sebaliknya maka akan tercipta ketidakpuasan (Anjaryani, 2014).
Pelayanan yang memuaskan dan berkualitas akan membentuk loyolitas

pasien/pelanggan, dan kepuasan sangat erat hubungannya dengan *wold of mouth*, maka pelayanan yang memuaskan tersebut juga akan mendatangan pelanggan baru. Efek selanjutnya akan berlanjut pada proses terbentuknya citra puskesmas yang meningkat. Hal ini dikarenakan kondisi persaingan yang sangat ketat. Maka setiap puskesmas akan berusaha untuk menempatkan dirinya sebaik mungkin dimata pasien/pelanggannya agar dapat dipercaya untuk memenuhi kebutuhannya dalam dalam bidang kesehatan (Rangkuti, 2016).

METODE PENELITIAN

penelitian ini merupakan rencana penelitian yang disusun sedemikian rupa sehinggah peneliti dapat memperoleh jawaban terhadap pertanyaan penelitian, (Nursalam, 2013). Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini Kuantitatif dengan mengunakan rancangan penelitian *cross sectional.*

Rancangan penelitian *cross sectional* bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Kinerja Perawat Pelaksana Terhadap Kepuasan Pasien. *Cross Sectional* adalah jenis penelitian yang menekankan waktu pengukurang atau obrservasi data variabel independen dan dependen hanya satu pada satu saat. Pada jenis ini, vaiabel independen dan dependen dinilai secara simulan pada suatu saat, jadi tidak ada lanjut (Nursalam, 2013).

Dalam penelitian ini akan dilihat pengaruh antara variabel independen yaitu Kinerja perawat dengan variabel dependen yaitu kepuasan pasien yang akan dilakukan hanya satu kali pada satu saat. penelitian ini cara pengambilan data variabel bebas dan variabel tergantung dilakukan sekali waktu pada saat bersamaan (Srjarweni, 2014).

HASIL DAN DISKUSI

1. HASIL

Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Tabel 1 Distribusi Responden berdasarkan Umur di Puskesmas pasir panjang kota kupang.

Umur	Frek (n)	Persentase (%)
19-25	19	30.6
26-30	32	51.6
31-35	6	9.7
36-40	4	6.5
41-45	1	1.6
Total	62	100.0

Sumber: Data primer yang diolah tahun 2021

Berdasarkan tabel 1 di atas menunjukan bahwa paling banyak responden berada pada usia 26-30 tahun yaitu 32 responden (61,3%) dan paling sedikit berada pada usia 41-45 tahun sebanyak 1 responden (8,1%).

Karakterisitk Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 2 Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin di Puskesmas pasir panjang kota kupang.

Jenis kelamin	Frek (n)	Persentase (%)
Laki-laki	28	45.2
Perempuan	34	54.8
Total	62	100.0

Sumber: Data primer yang diolah tahun 2021

Berdasarkan tabel 2 di atas menunjukan bahwa paling banyak responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 34 responden (54,8%).

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel 3 Distribusi responden berdasarkan pendidikan terakhir di Rumah Sakit Jiwa Naimata Kupang

Pendidikan Terakhir	Frekuensi (n)	Persentase (%)
SD	7	11.3
SMP	9	14.5
SMA	28	45.2
S1	18	29.0
Total	62	1000.0

Sumber: Data primer yang diolah tahun 2021

Berdasarkan table 3 di atas menunjukan bahwa paling banyak responden dengan pendidikan terakhir SMA sebanyak 28 responden (45,2%) dan paling sedikit dengan pendidikan terakhir SD sebanyak 7 responden (11,3%).

Karakteristik Responden Berdasarkan Kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas pasir panjang kota kupang

Tabel 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas pasir panjang kota kupang.

Kepuasan pasien	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Puas	16	25.8
Cukup Puas	43	69.4
Tidak Puas	3	4.8
Total	62	100.0

Sumber: Data primer yang diolah tahun 2021

Berdasarkan tabel 4 di atas menunjukan bahwa paling banyak kepuasan pasien berada pada kategori cukup puas sebanyak 43 responden (69,4%) dan paling sedikit berada pada kategori tidak puas sebanyak 3 responden (4,8 %).

Karakteristik Responden Berdasarkan pekerjaan di puskesmas pasir panjang kota kupang.

Karakteristik Responden Berdasarkan pekerjaan di puskesmas pasir panjang kota kupang.

Pekerjaan	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Belum Kerja	13	11.0
IRT	17	27.4
PNS	21	33.9
Wiraswasta	11	17.7
Total	62	100.0

Sumber: Data primer yang diolah tahun 2021

Berdasarkan tabel 5 di atas menunjukan bahwa paling banyak responden dengan pekerjaan sebagai PNS sebanyak 21 responden (33,9%) dan paling sedikit dengan pekerjaan Wiraswasta sebanyak 11 responden (17,7%).

Karakteristik Responden Berdasarkan Pengetahuan

Tabel 6 Distribusi responden berdasarkan kinerja perawat di puskesmas pasir panjang kota kupang

Kinerja Perawat	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Baik	31	50.0
Cukup	29	46.8
Kurang	2	3.2
Total	62	100.0

Sumber: Data primer yang diolah tahun 2021

Berdasarkan tabel 4.6 di atas menunjukan bahwa paling banyak kinerja perawat berada pada kategori baik sebanyak 31 responden (50,0 %) dan paling sedikit berada pada kategori kurang sebanyak 2 responden (3,2 %).

2. PEMBAHASAN

Kinerja Perawat Pelaksana Di Puskesmas Pasir Panjang Kota Kupang.

Hasil penelitian pada tabel 4.6 menunjukan bahwa kinerja perawat pelaksana di Puskesmas Pasir Panjang Kota Kupang berada dalam kategori baik sebanyak 31 orang (50,0%).

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Kinerja diartikan sebagai sesuatu yang dicapai atau presentasi yang diperlihatkan ataupun kemampuan kerja. Kinerja merupakan gambaran pencapaian pelaksanaan (*Achievement*) suatu program kegiatan perencanaan strategis dan operasional organisasi baik secara (*efforts)* oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi baik secara kuantitas dan kualitas, sesuai dengan kewenangan dan tugas tanggung jawabnya, legal dan tidak melanggar hukum, etika dan moral. Kinerja sendiri merupakan penjabaran visi, misi, tujuan dan strategi organisasi. Kinerja merupakan perilaku yang nyata ditampilkan setiap orang setiap prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyaawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan (Nursalam, 2014).

Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam satu organisasi sesuai wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi secara legal, tidak melanggar hokum dan sesuai moral maupun etika. Kinerja merupakan penampilan hasil karya personel baik kualitas maupun kuantitas dalam suatu organisasi (Suprianto dan Ratna dalam Nursalam, 2014).

Menerut peneliti dari hasil penenlitian ini menunjukan bahwa dari hasil penilaian kinerja perawat di Puskesmas Pasir Panjang Kota Kupang didapatkan paling banyak jawaban responden terhadap kinerja perawat masuk dalam kategori baik 31 orang (50,0%) dan hasil yang didapatkan dari kuesioner masuk dalam kategori cukup sebanyak 29 orang (46,8%). Hal ini dapat dilihat dari hasil jawaban tertinggi dari kuesioner yaitu, perawat mengatasi keluhan pasien, perawat selalu sopan dan menghargai hak-hak pasien, perawat menerima kedatangan saya dengan baik, dan perawat selalu menggunakan identitas atau *attribute* dinas yang lengkat saat dinas.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Tri Ulandari, dkk (2016), dimana mayoritas responden memiliki pengetahuan yang baik sebanyak 27 responden (54%) tentang dokumentasi asuhan keperawatan di Ruang Rawat Inap RSUD Patut Patju Lombok barat. Penelitian yang dilakukan oleh Sugiyati (2014), di ruang rawat inap Rumah Sakit Islam Kendal dimana mayoritas responden memiliki pengetahuan baik sebanyak 24 responden (80%). Penelitian yang dilakukan oleh Pramita Sari, dkk (2019), dimana mayoritas perawat memiliki pengetahuan baik tentang dokumentasi keperawatan sebanyak 29 responden (80,56 %)..

Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Pasir Panjang Kota Kupang.

Hasil penelitian pada tabel 4.7 menunjukan bahwa kepuasan paisen rawat jalan di Puskesmas Pasir Panjang Kota Kupang berada dalam kategori cukup puas sebanyak 43 orang (69,4%).

Pasien tersebut menyatakan bahwa mereka tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perawat, 3 orang menyatakan kurang perhatian melayani tensi darah selalu kasar, kurang empati sehingga pasien tidak puas dengan pelayanan dari perawat, di Puskesmas Pasir Panjang juga lambat, kurang tepat waktu pada saat pelayanan.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kepuasaan artinya sebagai keadaan priskis yang menyenangkan yang dirasakan oleh pekerja dalam suatu lingkungan pekerjaan karena terpenuhinya semua kebutuhan secara memandai. Kepuasan pelanggan adalah tanggapan pelanggan terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau harapan (ekspektasi) pelanggan sebelum mereka menerima jasa pelayanan pelanggan juga didefinisakan sebagai

penerima jasa terhadap ketidaksesuai tingakt kepentingan pelanggan dengan kinerja yang nyata-nyata dapat dirasakan setelah pengguna jasa menerima pelayanan (Muninjaya,2011).

Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara aktifitas dan kesenangan terhadap suatu produk dengan harapannya (Nursala, 2011). Kolter (dalam Nursalam, 2011), menyebutkan bahwa kepuasaan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Peneliti berpendapat bahwa usia yang matang juga berkemungkinan besar bisa lebih bijaksana dalam menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh perawat dimana usia mayoritas responden berada pada 26-30 tahun sebanyak 32 responden (51,6%).

Pengaruh Kinerja Perawat Pelaksana Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Pasir Panjang Kota Kupang.

Hasil penelitian yang ditunjukan pada tabel 4.8 menyatakan bahwa ada pengaruh yang signifikan (ρ=0,002) antara kinerja perawat dengan kepuasan pasien pelaksana di Puskesmas pasir panjang Kota Kupang.

Menurut teori yang dikemukakan oleh Keliat (2005) menyatakan bahwa kinerja kerja secara tepat dapat meningkatkan mutu pelayanan puskesmas dan kepuasan pasien. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan seluruh responden kinerja perawat berada dalam kategori baik begitupun dengan kepuasan pasien. Dengan demikian peneliti berpendapat bahwa adanya kesesuaian teori yang dikemukakan yaitu ketika kinerja perawat mampu diterapkan dengan baik maka kepuasan pasien pun akan baik.

Nilai R pada uji regresi linear sederhana yaitu sebesar 0,432 dan besarnya presentase pengaruh kinerja perawat terhadap kepuasan pasien yang disebut koefisien determinasi merupakan hasil dari pengkuadratan R. Dari hasil tersebut diperoleh koefisien determinasi (R2) sebesar 186 yang mengandung pengertian bahwa tidak ada pengaruh variabel bebas (kinerja perawat) terhadap kepuasan pasien pengaruhnya cukup yaitu 0,432.

Nursalam (2015) menyatakan bahwa kinerja perawat merupakan tolak ukur dari kualitas suatu pelayanan puskesmas. Kinerja dipengaruhi oleh variabel individu, variabel psikologis dan variabel organisasi. Variabel individu meliputi kemampuan dan ketrampilan, variabel psikologis terdiri dari persepsi, sikap, kepribadian dan motivasi. Variabel organisasi diantaranya adalah sumber daya, kepemimpinan, imbalan, struktur dan desain pekerjaan. Struktur organisasi dalam pelayanan kesehatan dapat terlihat dari pembagian kerja tenaga kesehatan. Pembagian kerja pada perawat akan tampak pada sistem penerapan pemberian asuhan keperawatan.

Penulis berpendapat bahwa adanya kesesuaian teori yaitu variabel individu dalam hal ini yaitu kemampuan dan keterampilan perawat kurang maka kinerja perawat pun berada dalam kategori kurang. Hal ini dibuktikan dengan point tindakan yang mendapat skor terendah dimana dari hasil kuesioner dokumentasi kinerja, perawat belum mampu atau kurang terampil dalam mendokumentasikan tindakan berdasarkan perencanaan yang dibuat, perawat dinilai kurang dalam mendokumentasikan respon pasien. Pendokumentasian yang benar seharusnya sistematis, valid dan dapat dipertanggungjawabkan karena dokumentasi perawat mempunyai fungsi untuk menghindari kesalahan, tumpang tindih dan ketidaklengkapan informasi dalam asuhan keperawatan. Pendokumentasian asuhan keperawatan yang benar juga akan membina koordinasi yang baik dan dinamis antara sesama perawat atau pihak lain melalui komunikais tulisan, meningkatkan efisiensi dan efektivitas tenaga keperawatan, terjaminnya kualitas asuhan keperawatan dan juga perawat mendapat perlindungan dalam hukum juga sebagai data otentik bagi penelitian. Berdasarkan data umum

diketahui lebih dominan responden memiliki pendidikan dengan tingkatan SMA sebanyak 28 (45,2%) responden, semakin tinggi pengetahuan dan pendidikan responden maka responden akan mampu merasakan apakah pelayanan yang diberikan oleh puskesmas baik atau tidak.

Jika menggunakan standar Depkes RI (1995) maka kinerja perawat dinilai kurang dari nilai yang diharapkan yaitu > 80%. Penulis berpendapat bahwa diperlukan adanya kontrol secara berjenjang mulai dari kepala ruangan yaitu dengan melakukan kontrol terhadap penulisan dokumentasi, hingga kepihak manajemen keperawatan yaitu dengan melakukan evaluasi yang berkesinambungan dan bimbingan tentang standar prosedur operasional kinerja perawat agar perawat memahami *job description* yang jelas untuk menghindari tumpang tindih dalam pekerjaan serta dapat mewujudkan kinerja perawat yang baik.

DAFTAR PUSTAKA

Adriani, 2014 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelangganan. Malang.

Afiyanti dan Rachmawati, 2014 Metodologi Kualitatif Dalam Riset Keperawatan. Jakarta: Rajawali Press.

Arikunto, 2013 Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Edisi Revisi, Jakarta: PT. Rineka Cipta

Bakri, Maria 2017. Manajemen Keperawatan konsep dan aplikasi dalam praktik keperawatan profisional. Yogyokarta: Pustaka Baru Press

Bangun, Wilson 2012 Manajemen sumber daya manusia. Jakarta: Penerbit Erlangga

Butar, Junita 2016. Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat inap di RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah

Dewi, Ritna Rahmawati 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas pasien pengguna BPJS Dengan Kepuasan Pasien sebagai variabel Intervening.

Donsu, Jenita Doli Tine. 2016 Metodologi Penelitian Keperawatan. Yogyakarta: Pustaka Baru Press

Evawati, 2013 Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Loyalitas Perawat Bagian Anak RSUD Tanggerang.

Hasdianah, dkk. 2015. Buku Ajar Dasar-dasar Riset Keperawatan. Yogyakarta: Nuha Medika.

Hidayat, A Azis Alimul. 2009. Metode Penelitian Keperawatan dan Teknik Analisa Data. Jakarta: Salemba Medika

Hidayat, 2011. Metode Penelitian Kebidanan dan Teknik Analisa Data. Jakarta: Salemba Medika

Hidayat, 2009 Metode Penelitian Keperawatan dan Teknis Analisa Data. Jakarta Salemba Medika.

Kandou, ddk. 2015. Analisa Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit dalam RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado.

Kewuan, Nikolaus N. 2016. Manajemen Kinerja Perawat. Jakarta: EGC

Krisnawati. Tina. 2017. Hubungan Kinerja Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Panti Waluya Malang.

Kurniwan. Arif dan Arih Intiasari. 2012. Pengaruh Karakteristik Pasien Terhadap Indeks Kepuasan

Masyarakat Tentang Pasien Rawat Jalan Puskesmas Banyumas

Lelo, Alexander Reni. 2014. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Puskesmas Baktate Kabupaten Kupang.

Lobo, Yulita. 2017. Hubungan Harapan Metode Asuhan Keperawatan Profisional (MAKP) Terhadapa Kinerja Perawat di RSUD. Prof. DR. W.Z. Johannes Kupang.

Mangkunegara, 2013 Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: PT. Remaja Rosakarya.

Murninjawa, Gde. 2011. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta EGC.

Nakul, Aryani H. 2013 Survey Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Laboratorium RSUD Prof. DR. W. Z. Johannes Kupang.

Netti, dkk. 2015. Hubungan antara Kinerja dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Kartasura

Nova, Rahadi Fitra. 2010. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan pasien rawat inap pada rumah sakit PKU Muhamadiyah Surakarta

Notoatmojo, 2014 Metodologi Penelitian Kesehatan Jakarta: Rineka Cipta Ilmu Perilaku Kesehatan.

Nursalam. 2013. Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis. Jakarta Salemba Mediak.

Nursalam, 2014. Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profisional Ed. 4 Jakarta Salemba Medika

Nursalam, 2016. Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profisional Ed. 5 Jakarta Salemba Medika

Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan Ed. 4. Jakarta Salemba Medika

Paulus, Marni Gayati. 2017. Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Badan Pelenggara Jaminan Sosial (BPJS).

Prabowo, 2016 Evaluasi Penerapan Sistem Manajemen Kesehatan Kerja. Jakarta: Sedayu.

Tulumang. J Stefanus., dkk. 2015. Tingkat Kepuasan Pasien Atas Pelayanan Rawta Jalan di Poli Penyakit Dalam (Interna) di RSU Prof. R. D. Kandou Malalayang Manado.

Rivai, 2015 Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan. Edisike-7. Depok PT. Grafindo.

Sinambela, 2017 Manajemen Sumber Daya Manusia. PT. Bumi Aksar Jakarta

Setiadi, 2007. Konsep dan Penulisan Riset Kepesrawatan: Yogyarkarta Graha Ilmu.

Setiadi, 2013 Konsep dan Praktek Penulisan Riset Keperawatan Ed. Yogyakarta: Grah Ilmu.

Simamora, 2013 Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta Penerbitan Fungsi Operatif. Bandung.

Siahaan, Desri Natalia dan tarigan. 2012. Kinerja Perawat dalam Pemberian Asuhan Keperawatan di Rumah Sakit TK II Putri Hijau Medan

Simbala, Wiwien dkk. 2013. Hubungan antara Jasa Pelayanan Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam Sitti Maryam Kota Manado.

Sukesi, Niken. 2013. Upaya Peningkatan Caring Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RS Permata Medika Semarang

Supardi, Sudibyo dan Surahman. 2014. Metodologi Penelitian Untuk Mahasiswa Farmasi. Jakrta: Trans Info Media.

Sujarweni, 2014 Metodologi Penelitian Lengkap, Praktis dan Mudah Dipahami. Yogyakarta: PT Pustaka Baru.

Suryanti, 2013 Asuhan Keperawatan Anak Kejang Deman. Yogyakarta Pustaka Pelajar.

Sunaryo, 2013 Hubungan Antara Persepsi Tentang Kondisi Fisik Lingkungan Kerja Dengan Sikap Kerja Dalam Meningatkan Etos Kerja Karyawan UD. ES. WE. Sukarta.

Yuniarti, 2015. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Rumah Sakit dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Ruang Perawatan RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadre Kota Pontianak.

Wahyu, 2017 Analisis factor Yang Mempengaruh Tingkat Disiplin Kerja Terhadap Karyawan. Surabaya.

Sulkamae. 2017. Analisis Faktor Perilaku Caring Perawat Pelaksana di Rumah Sakit Haji Surabaya Berbasis Teori Kinerja Gibson.