

ANALISIS KOMPETENSI DAN KINERJA PERAWAT TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI BAGIAN RAWAT INAP RUMAH SAKIT SETO HASBADI

Hendrik Septiadi

ABSTRAK

Salah satu permasalahan yang sering dijumpai di dalam penyelenggaraan pelayanan rawat inap di rumah sakit adalah menurunnya kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang didapatkannya di unit pelayanan rawat inap, hal ini biasanya disebabkan oleh baik atau buruknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh perawat kepada pasien di rumah sakit yang secara tidak langsung dapat mengganggu tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kompetensi dan kinerja perawat terhadap kepuasan pasien di bagian rawat inap RS Seto Hasbadi. Rancangan penelitian ini adalah penelitian kuantitatif menggunakan pendekatan studi *crosssectional*. Sampel dalam penelitian ini adalah 68 orang pasien rawat inap di RS Seto Hasbadi. Variabel kompetensi dan kinerja sebagai variabel independent, kepuasan pasien sebagai variabel dependent. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner dengan menggunakan skala likert 1-4. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian yang didapatkan yaitu Kompetensi kerja dan kinerja perawat secara serempak berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Kompetensi kerja perawat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Dan kinerja perawat berpengaruh terhadap kepuasan pasien di bagian rawat inap RS Seto Hasbadi.

Temuan penelitian pada variabel kompetensi kerja didapatkan bahwa perawat di RS Seto Hasbadi dapat memahami masalah yang pasien hadapi, variabel kinerja didapatkan bahwa perawat selalu berada ditempatnya, dan variabel kepuasan pasien didapatkan pada kejelasan rincian keuangan sebelum masuk ruang perawatan. Implikasi pada penelitian ini adalah salah satu factor yang menyebabkan kepuasan pasien sedang adalah kompetensi kerja perawatnya seperti *attitude* dan *knowledge*. Perlu adanya penilaian dan pengevaluasian untuk kompetensi dan kinerja perawat terhadap kepuasan pasien di RS Seto Hasbadi. Sehingga dari waktu ke waktu menjadi satu acuan yang dapat lebih mengarahkan para pegawai tersebut dalam meningkatkan kepuasan pasien.

Kata Kunci : Kepuasan pasien, kompetensi perawat dan kinerja perawat

**THE ANALYSIS OF NURSE COMPETENCIES AND PERFORMANCES
TOWARDS PATIENT SATISFACTION IN THE INPATIENT
DEPARTMENT OF SETO HASBADI HOSPITAL**

Hendrik Septiadi

ABSTRACT

One of the problems that are often encountered in the implementation of inpatient services in hospitals is the decrease in patient satisfaction with health services obtained in the inpatient care unit, this is usually caused by the good or bad quality of services provided by nurses to patients in hospitals that indirectly can interfere with the level of patient satisfaction with the service.

The aim of this research is to analyze the competence and performance of nurses on the satisfaction of patients in the inpatient department of Seto Hasbadi Hospital. This type of research is quantitative research, with descriptive analytic using a cross-sectional study approach. The sample in this study were 68 patients who were hospitalized at Seto Hasbadi Hospital. Competency and performance variables as independent variables, patient satisfaction as the dependent variable. The research instrument used a questionnaire using the Likert scale 1-4. This study uses multiple linear regression analysis.

The results of the research obtained are work competency and nurse performance simultaneously have a positive effect on patient satisfaction. Nurse work competence influences patient satisfaction. And nurse's performance influences the satisfaction of patients in the inpatient department of Seto Hasbadi Hospital. It is necessary to evaluate and evaluate nurses' competencies and performance towards patient satisfaction at Seto Hasbadi Hospital. So that from time to time it becomes a reference that can better direct the employees in increasing patient satisfaction.

The research findings on work competency variables found that nurses in Seto Hasbadi Hospital were able to understand the problems patients faced, performance variables found that nurses were always in their place, and patient satisfaction variables were obtained in the clarity of financial details before entering the treatment room. The implications of this study are one of the factors that causes moderate patient satisfaction is the nurse's work competencies such as attitude and knowledge. It is necessary to evaluate and evaluate nurses' competencies and performance towards patient satisfaction at Seto Hasbadi Hospital. So that from time to time it becomes a reference that can better direct the employees in increasing patient satisfaction.

Keywords: Patient satisfaction, nurse competence and nurse performance