

ORIGINAL ARTICLE

HUBUNGAN KINERJA PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RAWAT INAP RUANGAN DIAMOND IHC

**Ervina Junila Rosario Soares^{1*},
Frengky Apriyanto¹, MN Lisan
Sendiawan¹, Rosly Zunaedi¹**

¹STIKES Widyagama Husada Malang

Corresponding author:

Ervina Junila Rosario Soares
STIKES Widyagama Husada Malang
e-mail: komachipithina@gmail.com

Article Info:

Dikirim: 12 September 2025
Ditinjau: 06 Februari 2026
Diterima: 10 Maret 2026

DOI: <https://doi.org/10.33475/mhjns.v7i1.934>

Abstract

The success and achievement of a hospital are determined by the knowledge, abilities, creativity, and motivation of its staff and employees. These aspects are essential in shaping the hospital's image. One of the key determinants of a hospital's reputation is the quality of nursing services provided to patients. This study aims to examine the relationship between nurse performance and patient satisfaction at Lavalette Hospital, Malang. The research method used in this study is quantitative. The design applied is cross-sectional with an exploratory approach. The variables analyzed were nurse performance (X) and patient satisfaction (Y). A total of 54 respondents were involved, selected through a sampling technique. Data collection was conducted using a questionnaire that had been validated and tested for reliability as a research instrument. The data were analyzed using univariate analysis and bivariate analysis with the Spearman correlation test. The study results revealed that most respondents had a favorable perception of nurse performance, with the majority rating it good and only a small proportion assessing it as sufficient. In terms of patient satisfaction, most patients expressed satisfaction with nursing care, although a few indicated it was only sufficient, and some considered it inadequate. The correlation test results showed a p-value of $0.000 < 0.05$, indicating a significant relationship between nurse performance and patient satisfaction. The correlation coefficient obtained was 0.571, demonstrating a positive, unidirectional relationship with a moderate strength between the two variables.

Keywords: Nurse_performance; patient_satisfaction; hospital

Abstrak

Keberhasilan dan kemajuan sebuah rumah sakit ditentukan oleh pengetahuan, keterampilan, kreativitas, serta motivasi dari staf dan pegawainya. Faktor-faktor tersebut sangat penting dalam membentuk citra rumah sakit. Salah satu penentu utama citra rumah sakit adalah mutu pelayanan perawat terhadap pasien yang dirawat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kinerja perawat dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Lavalette Malang. Jenis penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah kuantitatif. Desain penelitian yang dipakai yaitu *cross-sectional* dengan pendekatan eksploratori. Variabel yang diteliti meliputi kinerja perawat (X) dan kepuasan pasien (Y). Penelitian ini melibatkan 54 responden yang ditentukan berdasarkan teknik pengambilan sampel. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya sebagai instrumen penelitian. Data kemudian dianalisis dengan metode analisis univariat dan bivariat menggunakan uji korelasi Spearman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki persepsi positif terhadap kinerja perawat, di mana mayoritas menilai baik dan hanya sebagian kecil menilai cukup. Pada aspek kepuasan pasien, mayoritas merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan perawat, meskipun masih ada sebagian kecil yang menilai cukup dan beberapa lainnya menilai kurang. Hasil uji hubungan memperoleh nilai $p = 0,000 < 0,05$, yang berarti terdapat hubungan signifikan antara variabel kinerja perawat dan kepuasan pasien. Nilai koefisien korelasi sebesar 0,571 menunjukkan bahwa hubungan antara kinerja perawat dengan kepuasan pasien bersifat positif, searah, dan berada pada tingkat keeratan sedang.

Kata Kunci: Kinerja Perawat, Kepuasan Pasien, Rumah Sakit

PENDAHULUAN

Citra sebuah rumah sakit sangat erat kaitannya dengan kualitas pelayanan keperawatan, mengingat perawat merupakan tenaga kesehatan terbesar yang memberikan layanan secara berkesinambungan kepada pasien (Apriani *et al.*, 2023; Kemenkes RI, 2015). Kinerja perawat menjadi representasi mutu pelayanan yang diberikan, sementara kesuksesan sebuah rumah sakit pada dasarnya dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusianya, yang mencakup pengetahuan, keterampilan, kreativitas, serta motivasi kerja (Kasmir, 2016).

Menurut Lokakarya Nasional Keperawatan tahun 1983, keperawatan dipahami sebagai pelayanan profesional yang komprehensif meliputi pendekatan aspek biopsikososial spiritual ditujukan untuk individu, keluarga, maupun masyarakat, baik dalam keadaan sehat maupun saat mengalami sakit. Perawat memiliki proporsi terbesar di rumah sakit, yakni mencapai 55–56% dari jumlah tenaga kesehatan, serta menjalankan peran penting melalui pelayanan yang diberikan secara konstan selama 24 jam (Kemenkes RI, 2015).

Namun demikian, berbagai fenomena menunjukkan adanya permasalahan sistemik yang memengaruhi kinerja perawat secara signifikan. Hasil penelitian dalam lima tahun terakhir mengindikasikan bahwa beban kerja yang berlebih (*overload*) dan fenomena burnout menjadi faktor dominan yang menurunkan efisiensi pelayanan keperawatan di rumah sakit (Kusnanto *et al.*, 2021). Selain itu, ketidakadilan insentif antarprofesi kesehatan masih menjadi isu krusial yang menurunkan komitmen organisasi, yang berdampak langsung pada penurunan mutu pelayanan (PPNI, 2012).

Kondisi tersebut diperburuk oleh disparitas distribusi dan rasio tenaga perawat yang belum ideal. Berdasarkan data profil kesehatan terbaru, rasio perawat di Indonesia saat ini telah mengalami perubahan menjadi sekitar 2,5 per 1.000 penduduk (Kemenkes RI, 2023). Meskipun secara kuantitas angka ini menunjukkan

peningkatan dibandingkan tahun-tahun sebelumnya, tantangan besar tetap ada pada distribusi yang tidak merata di wilayah terpencil serta tingginya angka lulusan baru (sekitar 40.000–50.000 per tahun) yang belum terserap secara optimal dalam sistem pelayanan kesehatan formal. Dalam konteks organisasi, kinerja dipahami sebagai hasil kerja individu maupun kelompok yang diukur berdasarkan norma, standar operasional, dan kriteria kompetensi yang berlaku (Torang, 2015).

Di Rumah Sakit Lavalette Malang, peningkatan fasilitas pelayanan kesehatan setiap tahunnya tidak diimbangi dengan ketersediaan tenaga perawat yang memadai. Berdasarkan data, jumlah perawat yang tersedia hanya sebanyak 60 orang, sedangkan beban pelayanan pasien sangat tinggi. Penelitian Andrawina (2017) menunjukkan bahwa perawat di rumah sakit ini tidak hanya melaksanakan tugas medis, melainkan juga non-medis, sehingga berdampak pada menurunnya kinerja. Padahal, tugas pokok perawat adalah memberikan asuhan keperawatan profesional sebagai bagian integral dari pelayanan kesehatan (Desima, 2015).

Kinerja perawat sendiri dipengaruhi oleh sejumlah faktor, seperti otoritas dan tanggung jawab (Sutrisno, 2016), pengetahuan, kepemimpinan, kedisiplinan, inisiatif, serta motivasi (Nursalam, 2017). Rendahnya pengetahuan dan keyakinan diri dapat menghambat pencapaian kinerja optimal, sementara motivasi dan kompetensi yang baik akan mendukung terwujudnya mutu pelayanan yang lebih tinggi. Dengan demikian, kualitas asuhan keperawatan yang diberikan sangat bergantung pada kinerja perawat.

Kepuasan pasien pada dasarnya merupakan penilaian subjektif terhadap mutu pelayanan kesehatan yang diterima (Nursalam, 2017). Faktor-faktor yang memengaruhinya antara lain usia, tingkat pendidikan, fasilitas pelayanan, serta tindakan perawat dalam memberikan asuhan (Silalahi *et al.*, 2019). Sejumlah penelitian terdahulu memperkuat temuan ini, di antaranya penelitian oleh Luan, *et al.*, (2018) dan

Mamahit *et al.* (2019) yang menyimpulkan bahwa terdapat korelasi bermakna antara kualitas kinerja perawat dan kepuasan pasien.

Dengan jumlah perawat sebanyak 60 orang untuk melayani 10.890 pasien pada tahun 2023, RS Lavalette Malang menghadapi tantangan besar dalam menjaga mutu pelayanan kesehatan. Oleh sebab itu, penelitian tentang hubungan kinerja perawat dengan kepuasan pasien menjadi penting, mengingat kedua aspek tersebut berkontribusi langsung terhadap citra rumah sakit dan tingkat kepercayaan masyarakat.

Faktor-faktor seperti yang disebutkan di atas perlu diperhatikan di sebuah rumah sakit dan salah satunya di RS Lavalette Malang sehingga pada penelitian ini akan dibahas terkait hubungan kinerja perawat dengan kepuasan pasien di RS Lavalette Malang. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan kinerja perawat dengan kepuasan pasien di RS Lavalette Malang.

METODE

Dalam penelitian ini, pendekatan yang dipakai adalah kuantitatif. Penelitian ini menggunakan desain explanatory research dengan pendekatan cross-sectional. Sampel terdiri dari 54 responden yang dipilih melalui teknik simple random sampling di RS Lavalette Malang. Instrumen penelitian berupa kuesioner terstruktur yang dikembangkan dari dimensi SERVQUAL untuk variabel kepuasan pasien dan standar praktik profesional untuk kinerja perawat. Kuesioner telah dinyatakan valid dan reliabel melalui uji instrumen sebelumnya.

Data dianalisis secara univariat untuk mendeskripsikan karakteristik responden dan distribusi frekuensi variabel. Tingkat kinerja dan kepuasan pasien dikategorikan menjadi baik (skor $\geq 76\%$), cukup (60–75%), dan kurang (<60%) berdasarkan kriteria interpretasi skor Arikunto. Pengujian hipotesis hubungan antar variabel dilakukan menggunakan uji

korelasi Spearman Rank (ρ) dengan tingkat signifikansi $\alpha=0,05$.

Hasil uji validitas kuesioner penelitian diketahui bahwa uji validitas kuesioner menggunakan teknik pengujian *product-moment person correlation*. Item pertanyaan pada kuesioner dikatakan valid jika nilai *person correlation* lebih besar dari nilai *r* tabel. Nilai *r* tabel yang digunakan adalah *N*-2 dengan $\alpha = 0,05$ (0,284). Hasil pengujian pada kedua variabel, didapatkan nilai *person correlation* > *r* table sehingga semua item dinyatakan valid. Nilai Cronbach's alpha untuk setiap variabel penelitian lebih besar dari standar reliabel yaitu 0,60, sehingga disimpulkan bahwa kedua variabel yang digunakan dalam penelitian adalah reliabel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi karakteristik responden dalam penelitian ini terdiri dari umur/usia responden, jenis kelamin responden, tingkat pendidikan responden dan status pernikahan responden.

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Data Kelompok Umur

No	Umur	Frekuensi	Persentase
1	24-33 Tahun	15	30,0
2	34-43 Tahun	18	36,0
3	44-53 Tahun	6	12,0
4	≥ 54 Tahun	11	22,0
Total		50	100

Tabel 1 menunjukkan bahwa hampir setengah responden berusia antara 34-43 tahun berjumlah 18 orang (36%); hampir setengah responden berusia antara 24-33 tahun berjumlah 15 orang (30%); sebagian kecil responden berusia ≥ 54 tahun berjumlah 11 orang (22%); dan sebagian kecil responden berusia antara 44-53 tahun berjumlah 6 orang (12%).

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Data Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki-Laki	15	30,0
2	Perempuan	35	70,0
Total		50	100

Tabel 2 mendapatkan hasil bahwa sebagian besar responden penelitian berjenis kelamin perempuan berjumlah 35 orang(70%) dan sisanya adalah laki-laki dengan jumlah 15 orang (30%).

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Data Tingkat Pendidikan

No	Pendidikan	Frekuensi	Persentase
1	SD	6	12,0
2	SLTP /SMP	3	6,0
3	SLTA / SMA	12	24,0
4	D-III	11	22,0
5	S1	18	36,0
Total		50	100

Tabel 3 data tingkat pendidikan responden, dimana hampir setengahnya berpendidikan Strata Satu (S1) berjumlah 18 orang (36%); responden dengan tingkat pendidikan SLTA/SMA berjumlah 12 orang (24%); responden dengan tingkat pendidikan D-III berjumlah 11 orang (22%); responden dengan tingkat pendidikan SD berjumlah 6 orang(12%); dan responden dengan tingkat pendidikan setara SLTP/SMP berjumlah 3 orang (6%).

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Data Status Pernikahan

No	Status Pernikahan	Frekuensi	Persentase
1	Menikah	38	76,0
2	Belum Menikah	12	24,0
Total		50	100

Tabel 7 menjelaskan bahwa hampir seluruh responden penelitian yang berstatus menikah berjumlah 38 orang (76%); dan sebagian kecil responden berstatus belum menikah berjumlah 12 orang (24%).

Kinerja merupakan gambaran atas kemampuan atau capaian seseorang selama bertugas. Selain itu, kinerja juga tidak terlepas dari tingkat disiplin.

Tabel 5. Penilaian Responden Terhadap Kinerja Perawat

Kategori	Jumlah	Persentase
Baik	43	86,00
Cukup	7	14,00
Kurang	0	0,00
Total	50	100

Tabel 5 disimpulkan bahwa hampir seluruh responden menanggapi kinerja perawat adalah baik berjumlah 43 orang (86%); dan sisanya berjumlah 7 orang (14%) menanggapi kinerja perawat dengan kategori cukup. Mayoritas responden dalam penelitian ini memandang kinerja perawat dengan persepsi yang positif, di mana sebagian besar menilai sudah baik dan hanya sebagian kecil yang menilai cukup. Tidak adanya penilaian dalam kategori kurang mengindikasikan bahwa kinerja perawat sudah memenuhi harapan pasien secara umum. Kendati demikian, terdapat aspek-aspek tertentu yang masih perlu ditingkatkan agar seluruh responden dapat menilai dengan kategori baik.

Kepuasan adalah salah satu bentuk dari evaluasi kinerja, karena kepuasan mampu memberikan gambaran tentang kualitas pelayanan. Oleh karena itu, pihak manajemen suatu rumah sakit telah bernaggapan bahwa kepuasan pasien adalah salah satu aset terpenting. Hal ini dikarenakan bila pasien merasa puas, maka dengan sendirinya akan terjadi kunjungan kedua dan seterusnya kembali begitu pula sebaliknya. Jika pasien merasa kecewa maka yang akan terjadi adalah pasien akan berpikir ulang untuk datang berobat pada periode yang akan datang. Hasil tanggapan responden terhadap tingkat kepuasan responden disajikan pada Tabel 6.

Tabel 6. Penilaian Responden Dengan Kepuasan Pasien

Kateogri	Jumlah	Persentase
Baik	38	76,00
Cukup	11	22,00
Kurang	1	2,00
Total	50	100

Berdasarkan Tabel 6, diketahui bahwa kepuasan hampir seluruh responden menilai kepuasan pasien adalah baik berjumlah 38 orang (76,00%); sebagian kecil responden menilai kepuasan pasien berada pada kategori cukup berjumlah 11 orang(22,00%); dan sebagian kecil responden menilai kepuasan pasien pada kategori kurang berjumlah 1 orang (2,00%). Hasil ini menunjukkan bahwamayoritas

pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan perawat, meskipun masih terdapat sebagian kecil pasien yang menilai kepuasan hanya cukup dan bahkan ada yang menilai kurang. Dengan demikian, pelayanan keperawatan dapat dikatakan sudah baik secara umum, namun tetap diperlukan perbaikan dan peningkatan kualitas layanan agar tingkat kepuasan pasien semakin merata pada kategori baik.

Kinerja perawat erat kaitannya dengan kepuasan pasien. Hal ini dikarenakan pasien adalah penerima layanan kesehatan. Oleh karena itu, baik dan buruknya tingkat pelayanan rumah sakit dapat dilihat dari tingkat kepuasan pasien sebagai pihak yang menerima langsung jasa pelayanan kesehatan. Hasil uji hubungan kinerja perawat dengan kepuasan pasien disajikan pada Tabel 7.

Tabel 7. Analisis Hubungan Kinerja Perawat Dengan Kepuasan Pasien

Correlations		Kinerja Perawat	Kepuasan Pasien
Spearmann's rho	Kinerja Perawat	Correlation Coefficient	1,000
		Sig. (2-tailed)	0,571**
		N	50
	Kepuasan Pasien	Correlation Coefficient	0,571**
		Sig. (2-tailed)	0,000
		N	50

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Tabel 7 diketahui bahwa nilai *p-value* adalah sebesar $0,000 < 0,05$, yang artinya hipotesis H1 diterima dan tolak H0 atau terdapat hubungan yang signifikan antara variabel kinerja perawat dengan variabel kepuasan pasien. Hasil pengujian juga menjelaskan nilai *correlation coefficient* sebesar 0,571. Nilai ini menjelaskan bahwa hubungan antara variabel kinerja perawat dengan kepuasan pasien bernilai positif dan bersifat searah. Tingkat kekuatan atau keeratan hubungan jika ditinjau berdasarkan pendapat Sugiyono (2019) maka kedua hubungan dapat dikatakan memiliki tingkat hubungan yang sedang.

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan adanya hubungan positif yang signifikan antara kinerja perawat dan kepuasan pasien ($p=0,000 < \alpha=0,05$). Temuan ini mengindikasikan bahwa optimalisasi kinerja perawat berbanding lurus dengan peningkatan persepsi kepuasan

pasien. Hubungan tersebut bersifat komplementer dalam konteks interaksi terapeutik, di mana perawat bertindak sebagai pemberi jasa asuhan keperawatan (provider) dan pasien sebagai penerima layanan (recipient). Hasil penelitian ini sejalan dengan studi oleh Rismiyanto et al. (2020) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan teknis dan interpersonal perawat merupakan determinan utama dalam membentuk kepuasan pasien di instalasi rawat inap. Oleh karena itu, Rismiyanto, et al., (2024) menegaskan bahwa kinerja perawat akan berdampak langsung terhadap tingkat kepuasan pasien. Pandangan tersebut juga sejalan dengan hasil penelitian, dimana hasil pengujian didapatkan nilai *correlation coefficient* sebesar 0,571 atau bernilai positif, sehingga hubungan kedua variabel tersebut adalah positif dan bersifat searah. Dikatakan searah karena jika kinerja perawat meningkat maka dengan sendirinya kepuasan pasien akan ikut meningkat atau kinerja perawat yang menurun akan memberikan konsekuensi terhadap kepuasan pasien, yang bisa saja menurun.

Hasil penelitian menjelaskan bahwa kehadiran tenaga perawat di Rawat Inap Ruang Diamond IHC Rumah Sakit Lavalette memiliki kinerja perawat yang mampu memberikan kesan kepuasan bagi pasien dan keluarganya. Kesan ini tumbuh karena jasa pelayanan berupa pemberian layanan kesehatan yang dilakukan oleh perawat sesuai dengan harapan pasien dan keluarganya. Oleh karena itu, Ariadi dan Juliadi (2023) menekankan bahwa keterampilan soft skill seperti kemampuan untuk berkomunikasi, membangun hubungan dengan orang lain, kemampuan memahami orang lain, tanggung jawab, kerjasama, empati dan caring adalah modal dasar yang harus dan wajib dimiliki oleh seorang perawat.

Hubungan positif dan searah antara kinerja perawat dan kepuasan pasien menunjukkan bahwa perawat juga membekali diri dengan komunikasi yang baik sehingga apa yang ditanyakan oleh pasien dan keluarga pasien dapat dijawab dengan baik oleh perawat.

Menjalankan tugas, seorang perawat perlu membekali diri dengan berbagai kemampuan sehingga mampu memberikan kesan yang baik bagi pasien dan keluarganya. Salah satunya adalah mampu bercanda dan bergurau bersama dengan pasien. Di sisi lain, hubungan dan arah ini diperkuat dengan tanggung jawab yang dijalankan oleh perawat seperti membantu pasien, memantau kondisi terkini pasien, memberikan pelayanan keperawatan, dan melaksanakan prosedur medis yang sesuai. Hal ini sejalan dengan pendapat Mubyl dan Dwinanda (2020) kinerja individu cenderung meningkat apabila ia dapat bertanggung jawab atas tugas yang diemban dan mampu beradaptasi terhadap perubahan yang terjadi di lingkungan kerja. Siti dan Ali (2019) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan yang optimal akan berdampak langsung pada meningkatnya kepuasan pasien terhadap kebutuhan kesehatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perawat di Rumah Sakit Lavalette telah melaksanakan tanggung jawab sehingga pasien yang menerima pelayanan keperawatan merasakan kepuasan. Hasil yang telah ditunjukkan oleh perawat menjelaskan kualitas pelayanan yang diberikan oleh perawat telah sesuai dengan harapan pasien dan keluarga (Fanny, *et al.*, 2022).

Menurut Wu (2011), kesan pasien dapat menggambarkan citra rumah sakit. Oleh karena itu, dalam mempertahankan citra rumah sakit, perawat perlu memaksimalkan segala upaya dalam bentuk pelayanan sehingga dapat memberikan kesan bagi pasien dan keluarganya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tanggapan pasien atas kepuasan berada pada setuju hingga sangat setuju pada setiap item pertanyaan. Hasil temuan menjelaskan bahwa tugas yang dijalankan sudah kompeten sehingga pasien merasakan hasil yang terbaik dan memuaskan. Kehadiran perawat juga diakui telah mampu memberikan solusi baik berupa bantuan medis maupun cara berkomunikasi. Hasil temuan ini mengindikasikan bahwa perawat di Rumah Sakit Lavalette telah bertanggung jawab dalam melaksanakan

tugas. Hasil temuan telah sesuai dengan indikator kepuasan pasien yaitu bukti langsung, keandalan, daya tanggap, dan jaminan.

Setiap tindakan yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit Lavalette baik secara sadar ataupun tidak sadar merupakan bagian yang menunjukkan kinerja. Dikatakan kinerja karena tindakan yang dilakukan merupakan bentuk pelayanan yang diberikan dan langsung diterima oleh pasien dan keluarganya. Tindakan yang diberikan menjelaskan tentang keandalan yang menggambarkan kemampuan dalam memberikan pelayanan. Menurut Venakontesa, *et al.*, (2023) Perawat yang memberikan pelayanan dengan kinerja baik dapat menghasilkan kesan positif, yang kemudian membuat pasien terdorong untuk menggunakan kembali layanan dan membagikannya kepada keluarga atau teman. Hal ini merupakan gambaran atas kepuasan pasien. Oleh karena itu, Fatima, *et al.*, (2018) menjelaskan lebih lanjut tentang keberhasilan rumah sakit hanya dapat dibangun dan dipertahankan melalui penyediaan kualitas layanan yang lebih baik yang mengarah pada peningkatan kepuasan. Alawadan *et al.*, (2021) melaporkan bahwa pasien dan keluarganya mengakses lebih dari satu rumah sakit dengan alasan adanya perbedaan spesialisasi penyedia layanan, perawatan pasien, waktu yang dihabiskan untuk menilai layanan kesehatan, biaya yang diperlukan, kedekatan, dan kenyamanan.

Hasil yang didapatkan dalam temuan dalam penelitian ini mendukung hasil penelitian sebelumnya, seperti yang dilaporkan oleh Tarjono (2022); Lohige, *et al.*, (2023); Ariadi dan Juliadi (2023); dan Hikmah, *et al.*, (2024). Hasil studi-studi terdahulu memperkuat bahwa teori yang dipakai memiliki dasar yang relevan dalam variabel penelitian terus diperkuat tanpa merubah teori yang ada. Oleh karena itu, dalam upaya mencapai visi dan misi Rumah Sakit Lavalette sebagai tujuan akhir, maka perlu diupayakan peran penting tenaga kerja kesehatan yang memahami konsep fundamental of nursing. Bila pemahaman akan konsep tersebut

terlaksana maka dengan sendirinya tenaga kesehatan khususnya perawat dapat menjalankan peranan fungsi perawat dengan baik. Peranan fungsi perawat yang telah dilaksanakan dengan harapan dapat memberikan dampak secara langsung bagi kinerja perawat dan dapat memberikan kesan yang berarti bagi pasien. Kesan pasien ini merupakan momentum dan dapat dijadikan aset masa depan Rumah Sakit Levalette.

KESIMPULAN

Secara keseluruhan tanggapan responden tentang kinerja perawat di Ruang Rawat Inap Diamon IHC RS Lavalette Malang menunjukkan sebagian besar responden menilai kinerja perawat adalah baik. Kendati demikian, terdapat aspek-aspek tertentu yang masih harus diperbaiki agar seluruh responden dapat menilai dengan kategori baik. Secara keseluruhan tanggapan responden tentang kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Diamon IHC RS Lavalette Malang menunjukkan sebagian besar responden menilai kepuasan pasien adalah baik, namun tetap diperlukan perbaikan dan peningkatan kualitas layanan agar tingkat kepuasan pasien semakin merata pada kategori baik. Hasil penelitian menunjukkan adanya korelasi positif yang signifikan secara statistik antara kinerja perawat dan kepuasan pasien. Kekuatan hubungan yang tergolong sedang ini menandakan bahwa peningkatan kinerja perawat berbanding lurus dengan meningkatnya kepuasan pasien.

DAFTAR RUJUKAN

- Aladwan, M.A., Salleh, H.S., Anuar, M.M., Alhwadi, H., & Almomani, I.(2021). The Relationship Among Service Quality, Patient Satisfaction And Patient Loyalty: Case Study In Jordan Mafrag Hospital. *Linguistics and Culture Review*, 5(S3),27-40.
- Arikunto,S.(2019).Prosedur Penelitian. Jakarta: Rineka cipta.
- Ariadi,H.,& Juliadi,A.(2023). Hubungan Kinerja Perawat Dalam Pelaksanaan Discharge Planning Dengan Kepuasan Pasien BPJS Kelas III Di Rumah Sakit Banjarmasin. *JKES:Jurnal Ilmu Kesehatan*,1(2),268-278.
- Fanny,N., Fatimah,F.S., & Huda, M.I.N.(2022,June). Hubungan Komunikasi Efektif Petugas Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit X. In *Prosiding Seminar Informasi Kesehatan Nasional* (pp.506-512).
- Fatima,T.,Malik,S.A.,&Shabbir,A.(2018).Hospital Health care Service Quality, Patient Satisfaction And Loyalty: An Investigation In Context Of Private Health care Systems. *International journal of quality & Reliability Management*, 35(6), 1195-1214.
- Hikmah,D.N., Gunardi, W.D.,&Fushen, M.H.(2024). Pengaruh Kompetensi Dan Komunikasi Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Dengan Kinerja Perawat Sebagai Variabel Mediasi.YUME: *Journal of Management*, 7(1), 337-344
- Kemendes RI. 2017. Info data pusat data dan informasi kementerian kesehatan RI 12 Mei situasi tenaga keperawatan Indonesia. Jakarta Selatan: Kementerian Kesehatan RI pusat data dan informasi.
- Luan, M.G., Prayogi, A.S., Badi'ah, A. & Arita Murwani (2018). Hubungan Kinerja Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Tk. III04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta. *Jurnal Ilmiah Keperawatan Indonesia (JIKI)*, 1(2),9-28.
- Mamahit, A., Kumajas, S., & Regar, P.N.Z.(2019). Hubungan Kinerja Perawat Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Yeheskiel dan Hana Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado. *Journal Of Community & Emergency*, 7(3),345-358.
- Mubyl, M., & Dwinanda, G.(2020). Analisis Kepuasan Kerja Perawat Terhadap Kinerja, Pelayanan Prima Perawat, Dan Kepuasan Pasien(Studi Pada Perawat Dan Mantan Pasien RSJ Negeri Makassar).*Jurnal Mirai Management*, 5(3), 185-199.
- Rismiyanto, R., Marchamah, D.N.S., & Arumsari,W.(2024). Hubungan Kinerja Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit X Kabupaten Semarang. *Indonesian Journal of Health Community*, 5(1),35-44.
- Torang,S.(2015).Organisasi dan Manajemen (Perilaku, Struktur, Budaya, dan Perubahan Organisasi). Bandung: Alfabeta
- Sitio, T., & Ali, H. (2019). Patient Satisfaction Model and Patient Loyalty: Analysis of Service Quality and Facility (Case Study at Rawamangun Special Surgery Hospital). *Scholars Bulletin*,5(10),551-559.
- Sugiyono.(2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D. Bandung: Alfabeta.
- Tarjono.(2022).Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Perawat terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III di Era Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). *Jurnal Ekonomak*, 8(3),39-63.
- Venakontesa,T., Rasmun, R., & Kadir, A. (2023). Hubungan Kinerja Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSD dr. H. Soemarno

Sosroatmodjo Tanjung Selor Kabupaten Bulungan.
SAINTEKES: Jurnal Sains, Teknologi Dan
Kesehatan, 2(2),135-144.

Wu, C.C. (2011). The Impact Of Hospital Brand Image On
Service Quality, Patient Satisfaction And Loyalty.
African journal of business management,
5(12),4873.

Cite this article as: Rosario Soares et al. (2026). *Hubungan
Kinerja Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Rawat Inap
Ruangan Diamond IHC. Media Husada Journal of Nursing
Science. Vol. 7(No.1), 63-70.*
<https://doi.org/10.33475/mhjns.v7i1.934>