



Hubungan Kinerja Perawat dengan Kepuasan Pasien di Rawat Inap RS Bhayangkara Tk. II Jayapura

Cresensia Kanip Kurupat^{1*}, Nutrisia Nu'im Haiya², Moch. Aspihan³

¹⁻³Universitas Islam Sultan Agung Semarang, Indonesia

Email : irekurupat@gmail.com

Alamat: Jl. Kaligawe Raya No.Km.4, Terboyo Kulon, Genuk, Kota Semarang 50112

*Penulis Korespondensi

Abstract. *Background: Nurses are the most dominant health workers in hospitals including inpatient installations. This dominance tends to have an impact on the main focus of the community including patients. When the nurse's performance is good, being able to cover all services in the hospital will be of good value in the eyes of the community and patients, making it a crucial point for nurses to work in accordance with the competencies, main tasks and functions and practice standards set by health care facilities. This study examines the relationship between nurse performance and patient satisfaction treated at the inpatient installation of Bhayangkara Hospital Jayapura. Method: This study is a type of non-experimental quantitative research with correlation studies. Data collection was carried out using questionnaires. The number of respondents was 98 people with the same number of nurses and patients, namely 49 people. The sampling technique used was incidental. Data were analyzed using spearman rho. Result: Based on the results of the study, it was found that the age of 26-45 years, female, with a Diploma III education, and a length of work of more than 3 years. While the majority of patient respondents were aged 18-25 years, female, with the most education being high school, having a self-employed job, and a length of care of 1-3 days. The performance of nurses found to be categorized as good while the majority of patient satisfaction was very satisfied. The results of the spearman rho analysis obtained a correlation strength level of 0.924 with a p-value of 0.000. Conclusion: Nurse performance is related to patient satisfaction treated at the inpatient installation of Bhayangkara Hospital Jayapura. It is expected that the measurement of nurse performance with patient satisfaction will be carried out periodically, a maximum of once a year to evaluate nursing services.*

Keywords: *Performance, Satisfaction, Nurse, Inpatient Installation, Hospital*

Abstrak. Latar Belakang: perawat adalah tenaga kesehatan yang paling dominan di rumah sakit termasuk di instalasi rawat inap. Dominasi tersebut cenderung berdampak pada sorotan utama dari masyarakat termasuk pasien. Ketika kinerja perawat baik maka mampu mengcover semua layanan dirumah sakit tersebut akan bernilai baik dimata masyarakat dan pasien sehingga menjadikannya titik krusial bagi perawat untuk bekerja sesuai dengan kompetensi, tugas pokok dan fungsi serta standar praktik yang ditetapkan oleh fasilitas pelayanan kesehatan. Penelitian ini mengkaji hubungan kinerja perawat dengan kepuasan pasien yang dirawat pada instalasi rawat inap RS Tk. II Bhayangkara Jayapura. Metode: Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif non eksperimental dengan studi korelasi. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner. Jumlah responden sebanyak 98 orang dengan jumlah perawat dan pasien sama yakni 49 orang. Teknik sampling yang digunakan adalah insidental. Data dianalisis dengan spearman rho. Hasil: Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa usia 26-45 tahun, berjenis kelamin perempuan, dengan pendidikan Diploma III, dan lama kerja diatas 3 tahun. Sementara responden pasien mayoritas usia 18-25 tahun, berjenis kelamin perempuan, dengan pendidikan terbanyak adalah SMA, memiliki pekerjaan wiraswasta, dan lama perawatan 1-3 hari. Kinerja perawat yang ditemukan berkategori baik sementara kepuasan pasien mayoritas sangat puas. Hasil analisis spearman rho didapatkan tingkat kekuatan korelasi sebesar 0,924 dengan p-value 0,000. Simpulan: kinerja perawat berhubungan dengan kepuasan pasien yang dirawat pada instalasi rawat inap RS Bhayangkara Tk. II Jayapura. Diharapkan pengukuran kinerja perawat dengan kepuasan pasien dilakukan berkala maksimal 1 kali dalam setahun untuk mengevaluasi pelayanan keperawatan.

Kata kunci: Kinerja, Kepuasan, Perawat, Rawat Inap, Rumahsakit

1. LATAR BELAKANG

Perawat merupakan tenaga kesehatan terbanyak di Indonesia dengan jumlah 784.515 orang, di mana 546.724 di antaranya bekerja di rumah sakit dan puskesmas, termasuk di Papua yang memiliki 4.411 perawat sehingga menegaskan peran penting perawat dalam pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan sebagai hak konstitusional yang diatur dalam UUD 1945, UU No. 17 Tahun 2023, dan PP No. 28 Tahun 2024 menekankan kepuasan pasien sebagai tujuan utama sekaligus indikator mutu layanan. Sejumlah penelitian menunjukkan adanya hubungan positif antara kinerja perawat dan kepuasan pasien, meskipun ada yang menemukan hasil berbeda, sementara di Kota Jayapura penelitian tentang kepuasan pasien masih terbatas dan baru ada dalam bentuk pengabdian masyarakat oleh Pratama (2023) yang berfokus pada penyusunan SOP tanpa mengevaluasi kepuasan pasien secara langsung.

RS Bhayangkara Jayapura sebagai rumah sakit tipe C dengan 132 tempat tidur yang melayani Papua dan provinsi pecahannya menjadi lokasi yang relevan untuk meneliti kinerja perawat terhadap kepuasan pasien, apalagi mengingat data BPS Papua (2024) menunjukkan lama rawat inap terbanyak 1–3 hari sehingga kualitas kinerja perawat sangat berpengaruh pada pengalaman dan kepuasan pasien.

Perawat merupakan tenaga kesehatan terbanyak di Indonesia dengan jumlah mencapai 784.515 orang, di mana 546.724 di antaranya bekerja di rumah sakit dan puskesmas. Jumlah ini menegaskan bahwa perawat memiliki peran yang sangat strategis dalam memberikan pelayanan kesehatan, baik di tingkat primer, sekunder, maupun tersier. Di Papua sendiri terdapat sekitar 4.411 perawat yang tersebar di berbagai fasilitas pelayanan kesehatan. Angka ini sekaligus menunjukkan bahwa tenaga perawat menjadi garda terdepan dalam menjamin terselenggaranya pelayanan kesehatan yang berkualitas bagi masyarakat, termasuk di RS Bhayangkara Jayapura.

Pelayanan kesehatan merupakan hak konstitusional setiap warga negara sebagaimana diatur dalam UUD 1945 Pasal 28H ayat (1) yang menyatakan bahwa setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan. Ketentuan ini dipertegas melalui UU No. 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan dan PP No. 28 Tahun 2024 yang menegaskan bahwa kepuasan pasien menjadi salah satu indikator mutu pelayanan kesehatan. Rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan tidak hanya berfokus pada aspek kuratif dan rehabilitatif, tetapi juga dituntut untuk memastikan bahwa setiap pasien merasa puas dengan pelayanan yang diterima, terutama dalam interaksi langsung dengan perawat.

Kepuasan pasien sendiri merupakan salah satu indikator keberhasilan pelayanan rumah sakit yang bersifat multidimensional. Faktor yang memengaruhinya tidak hanya mencakup aspek sarana dan prasarana, tetapi juga sangat ditentukan oleh kinerja tenaga kesehatan, khususnya perawat. Hal ini karena perawat adalah tenaga kesehatan yang paling lama berinteraksi dengan pasien selama proses perawatan, mulai dari penerimaan pasien, monitoring kondisi kesehatan, pemberian obat, hingga edukasi kesehatan. Dengan intensitas kontak yang tinggi tersebut, maka kualitas kinerja perawat sangat berpengaruh langsung terhadap pengalaman dan persepsi pasien mengenai pelayanan rumah sakit.

Sejumlah penelitian sebelumnya menunjukkan adanya hubungan positif yang kuat antara kinerja perawat dengan tingkat kepuasan pasien. Kinerja perawat yang profesional, ramah, komunikatif, serta kompeten terbukti mampu meningkatkan kepuasan pasien secara signifikan. Namun demikian, tidak semua penelitian menunjukkan hasil yang konsisten. Beberapa studi justru menemukan adanya faktor lain yang memengaruhi kepuasan pasien, seperti fasilitas rumah sakit, biaya pelayanan, dan budaya organisasi. Diperlukan penelitian kontekstual di masing-masing wilayah atau rumah sakit untuk melihat pola hubungan kinerja perawat dengan kepuasan pasien, termasuk di Kota Jayapura yang memiliki kondisi sosial dan kultural tersendiri.

Di Kota Jayapura, penelitian terkait kepuasan pasien masih relatif terbatas. Sebagian besar penelitian lebih banyak berfokus pada evaluasi manajemen rumah sakit maupun aspek teknis pelayanan kesehatan. Penelitian yang dilakukan oleh Pratama (2023) misalnya, hanya sebatas kegiatan pengabdian masyarakat yang berfokus pada penyusunan SOP pelayanan tanpa menilai kepuasan pasien secara langsung. Keterbatasan kajian empiris ini menegaskan adanya kesenjangan penelitian, sehingga penelitian tentang hubungan kinerja perawat dengan kepuasan pasien di Kota Jayapura menjadi penting dilakukan.

RS Bhayangkara Tk. II Jayapura merupakan rumah sakit tipe C dengan kapasitas 132 tempat tidur yang tidak hanya melayani masyarakat Papua, tetapi juga wilayah hasil pemekaran provinsi. Sebagai rumah sakit rujukan yang berstatus institusi pemerintah, RS Bhayangkara memiliki tanggung jawab besar dalam menjaga mutu pelayanan kesehatan, termasuk memastikan bahwa pasien yang dirawat inap memperoleh kepuasan atas layanan yang diberikan. Peran perawat sebagai tenaga kesehatan terbanyak di rumah sakit ini tentu menjadi faktor kunci dalam menentukan tingkat kepuasan pasien.

2. KAJIAN TEORITIS

Kinerja Perawat

Kinerja perawat merupakan hasil kerja yang dicapai oleh perawat dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan standar profesi, kompetensi, serta etika keperawatan. Kinerja dipengaruhi oleh faktor individu (pengetahuan, keterampilan, motivasi), faktor organisasi (fasilitas, lingkungan kerja, kepemimpinan), dan faktor psikologis (sikap dan kepuasan kerja). Dalam pelayanan rumah sakit, kinerja perawat tercermin dari kemampuan memberikan asuhan keperawatan yang aman, efektif, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan pasien. Kinerja perawat menjadi komponen utama dalam menentukan mutu pelayanan kesehatan (Fikri, 2024).

Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan antara harapan dengan kenyataan pelayanan yang diterima. Dalam pelayanan kesehatan, kepuasan pasien dipengaruhi oleh kualitas interaksi dengan tenaga kesehatan, kecepatan pelayanan, kenyamanan fasilitas, serta sikap empati yang ditunjukkan oleh perawat. Teori Servqual dari Parasuraman menekankan bahwa kepuasan pasien terbentuk dari lima dimensi utama, yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Hal ini menegaskan bahwa hubungan interpersonal antara perawat dan pasien menjadi salah satu faktor dominan yang membentuk kepuasan pasien selama menjalani perawatan di rumah sakit (Sembiring, & Sinaga, 2022).

Hubungan Kinerja Perawat dengan Kepuasan Pasien

Hubungan antara kinerja perawat dengan kepuasan pasien dapat dijelaskan melalui teori kualitas pelayanan (*service quality theory*), yang menyatakan bahwa semakin baik kinerja pemberi layanan, semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna layanan. Dalam keperawatan, perawat yang bekerja dengan profesionalisme, empati, dan keterampilan tinggi akan mampu memberikan pengalaman positif kepada pasien, sehingga meningkatkan kepuasan mereka. Penelitian-penelitian sebelumnya juga menunjukkan adanya korelasi signifikan antara kinerja perawat dengan kepuasan pasien, yang berarti peningkatan kualitas kinerja perawat akan berdampak langsung pada peningkatan mutu layanan dan kepuasan pasien di rumah sakit (Butar-Butar, & Simamora, 2016).

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif *non eksperimental* dengan studi korelasi. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner. Jumlah responden sebanyak 98 orang dengan jumlah perawat dan pasien sama yakni 49 orang. Teknik sampling yang digunakan adalah insidensial. Data dianalisis dengan spearman rho. penelitian kuantitatif dengan pendekatan potong lintang yang bertujuan untuk menganalisis kinerja perawat dengan kepuasan pasien di instalasi rawat inap RS Tk. II Bhayangkara Jayapura.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden Perawat

Karakteristik perawat dapat dijabarkan pada tabel dibawah ini:

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Perawat Menurut Usia, Jenis Kelamin, Pendidikan, Ruang Perawatan Tempat Bekerja, Status Kepegawaian Dan Lama Bekerja (n=49).

Variabel		Frekuensi	Persentase
Usia perawat	18-25 tahun	9	18,4
	26-45 tahun	39	79,6
	46-55 tahun	1	2
	>45 tahun	0	0
	Total	49	100
Jenis Kelamin	Laki-Laki	10	20,4
	Perempuan	39	79,6
	Total	49	100
Pendidikan	Diploma III	33	67,3
	Diploma IV/ Sarjana	3	6,1
	Ners	13	14,52
	Total	49	100
Masa Kerja	1 tahun	4	8,2
	1-3 tahun	17	34,7
	>3 tahun	28	57,1
	Total	49	100
Ruang Perawatan	Cenderawasih	7	14,3
	Kakatua	7	14,3
	Kasuari	7	14,3
	Mambruk	7	14,3
	Nuri	7	14,3
	Perinatologi	7	14,3
	Yaso	7	14,3
	Total	49	100

Sumber: data primer 2025

Tabel 1 tersebut diatas didapatkan bahwa usia terbanyak perawat pada rentang 26-45 tahun sejumlah 39 (79,6%) orang; jenis kelamin terbanyak adalah Perempuan sebanyak 39 (79,6%) orang; berpendidikan Diploma III sebanyak 33 (67,3%) orang; mayoritas masa kerja

>3 tahun sebanyak 28 (57,1%) orang sedangkan ruang perawatan masing-masing diambil dengan jumlah yang sama yakni 7 orang perawat.

Karakteristik Responden Pasien

Karakteristik pasien dapat dijabarkan pada tabel dibawah ini:

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Pasien Menurut Usia, Jenis Kelamin, Pendidikan, Dan Lama Dirawat (n=49).

Variabel		Frekuensi	Persentase
Usia	18-25 tahun	27	55,1
	26-45 tahun	22	44,9
	46-55 tahun	0	0
	>55 tahun	0	0
	Total	49	100
Jenis Kelamin	Laki-Laki	19	38,8
	Perempuan	30	61,2
	Total	49	100
Pendidikan	Tidak Sekolah	0	85,5
	Sekolah Dasar	2	4,1
	SMA/ Sederajat	34	69,4
	Perguruan Tinggi	13	26,5
	Total	49	100
Pekerjaan	Tidak Bekerja/ IRT	4	8,2
	Pelajar	4	8,2
	Swasta	25	51
	TNI/ Polri	6	12,2
	ASN	10	20,4
	Total	49	100
Lama dirawat	1-3 hari	31	63,3
	3-7 hari	16	32,7
	>7 hari	2	4,1
	Total	49	100

Sumber: data primer 2025

Data frekuensi pasien yang didapatkan pada penelitian ini yakni usia terbanyak ialah 18-25 tahun sebanyak 27 (55,1%) orang; berjenis kelamin Perempuan sebanyak 30 (61,2%) orang; berpendidikan SMA/ sederajat sebanyak 34 (69,4%) orang, mempunyai pekerjaan sebagai wiraswasta sebanyak 25 (51%) orang dan lama dirawat terbanyak pada rentang 1-3 hari sebanyak 31 (63,3%) orang.

Kinerja Perawat di Ruang Perawatan Instalasi Rawat Inap RS Bhayangkara Tk. II Jayapura

Hasil penelitian kinerja perawat yang telah peneliti lakukan pada tujuh ruang perawatan instalasi rawat inap RS Bhayangkara Tk. II Jayapura sebagai berikut:

Tabel 3. Kinerja Perawat di Ruang Perawatan Instalasi Rawat Inap RS Bhayangkara Tk. II Jayapura.

Variabel		Frekuensi	Persentase
Kinerja Perawat	Baik	41	83,7
	Cukup baik	8	16,3
	Kurang baik	0	0
	Sangat tidak baik	0	0
Total		49	100

Sumber: data primer 2025

Kinerja perawat yang ditemukan peneliti hanya dua kategori yakni baik dan cukup baik. Kinerja perawat yang ditemukan dominan ialah berkategori baik sebanyak 41 (83,7%) dan sementara kategori cukup baik sebanyak 8 (16,3%).

Kepuasan Pasien yang Dirawat di Instalasi Rawat Inap RS Bhayangkara Tk. II Jayapura

Temuan penelitian kepuasan pasien yang dirawat pada instalasi rawat inap RS Bhayangkara Tk.II Jayapura di uraikan pada tabel 4 berikut.

Tabel 4. Kepuasan Pasien yang Dirawat di Instalasi Rawat Inap RS Bhayangkara Tk. II Jayapura.

Variabel		Frekuensi	Persentase
Kepuasan pasien	Sangat puas	42	85,7
	Puas	7	14,3
	Tidak puas	0	0
	Sangat tidak puas	0	0
Total		49	100

Sumber: data primer 2025

Berdasarkan Tabel 4 terlihat bahwa tingkat kepuasan pasien yang dirawat di Instalasi Rawat Inap RS Bhayangkara Tk. II Jayapura didominasi oleh kategori sangat puas sebanyak 42 responden (85,7%), sementara sisanya menyatakan puas sebanyak 7 responden (14,3%), dan tidak ada pasien yang menyatakan tidak puas maupun sangat tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pasien memiliki pengalaman positif terhadap pelayanan yang diberikan, mencerminkan kualitas pelayanan perawat dan fasilitas rumah sakit yang mampu memenuhi bahkan melampaui harapan pasien.

Hubungan Kinerja Perawat dengan Kepuasan Pasien yang Dirawat pada Instalasi Rawat Inap RS Bhayangkara Tk. II Jayapura

Hasil penelitian hubungan kinerja perawat dengan kepuasan pasien yang didapatkan dan telah dianalisa dengan Spearman Rank dapat dijabarkan sebagai berikut:

Tabel 5. Hubungan Kinerja Perawat dengan Kepuasan Pasien yang Dirawat di Instalasi Rawat Inap RS Bhayangkara Tk. II Jayapura.

Kinerja Perawat	Kepuasan Pasien				Corellation cooefficient	Sig (2- tailed)
	Sangat puas	Puas	Tidak puas	Sangat tidak Puas		
Baik	41 83,7%	0 0	0 0	0 0	0,924	0,000
Cukup baik	1 2%	7 14,3%	0 0	0 0		
Kurang baik	0 0	0 0	0 0	0 0		
Sangat tidak baik	0 0	0 0	0 0	0 0		
Total	42 85,7	7 14.3	0 0	0 0		

Sumber: data primer 2025

Berdasarkan hasil analisis korelasi *Spearman Rank*, diperoleh koefisien korelasi sebesar 0,924 dengan tingkat signifikansi $p = 0,000$ ($p < 0,05$). Nilai ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang sangat kuat dan signifikan secara statistik antara kinerja perawat dengan kepuasan pasien. Arah hubungan yang positif mengindikasikan bahwa semakin tinggi kinerja yang ditunjukkan oleh perawat, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien. Dengan jumlah responden sebanyak 49 orang, hasil ini memberikan dasar empiris yang kuat untuk menyimpulkan bahwa peningkatan kualitas kinerja perawat sangat berperan dalam meningkatkan pengalaman dan kepuasan pasien dalam menerima pelayanan kesehatan.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan karakteristik perawat di RS Bhayangkara Tk. II Jayapura mayoritas berusia 26–45 tahun (79,6%), berjenis kelamin perempuan (79,6%), berpendidikan Diploma III (67,3%), dan memiliki masa kerja >3 tahun (57,1%), kondisi ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang menegaskan usia produktif, pendidikan, dan masa kerja memengaruhi kinerja. Kinerja perawat rawat inap mayoritas berkategori baik (83,7%), sejalan dengan beberapa penelitian lain yang menekankan pentingnya kinerja perawat terhadap mutu pelayanan dan citra rumah sakit. Tingkat kepuasan pasien mayoritas sangat puas (85,7%), mendukung hasil penelitian terdahulu bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh kualitas pelayanan keperawatan. Analisis korelasi Spearman Rank menunjukkan adanya hubungan

yang sangat kuat dan signifikan ($r = 0,924$; $p < 0,05$) antara kinerja perawat dan kepuasan pasien, semakin baik kinerja perawat maka semakin tinggi kepuasan pasien. Penelitian ini menegaskan pentingnya komunikasi, empati, serta sikap perawat dalam membentuk kepuasan pasien, meskipun terdapat keterbatasan yakni desain cross sectional dan penggunaan kuesioner yang dapat menimbulkan bias respon.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas perawat berada pada rentang usia produktif 26–45 tahun sebesar 79,6%. Usia ini merupakan masa yang ideal karena secara psikologis dan fisik perawat berada pada kondisi yang optimal untuk bekerja. Kondisi ini berdampak pada kemampuan perawat dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, karena usia produktif cenderung berkaitan dengan semangat kerja, keterampilan yang matang, dan tingkat tanggung jawab yang tinggi. Usia produktif perawat berkontribusi terhadap kinerja yang lebih baik dibandingkan dengan usia yang lebih muda atau lebih tua.

Karakteristik perawat lainnya memperlihatkan dominasi perempuan sebesar 79,6%. Fenomena ini menggambarkan bahwa profesi perawat masih didominasi oleh tenaga kesehatan perempuan sebagaimana yang banyak ditemukan di berbagai rumah sakit di Indonesia. Gender dalam hal ini dapat memengaruhi gaya komunikasi dan pendekatan dalam merawat pasien, di mana perawat perempuan umumnya memiliki empati yang tinggi, kesabaran, serta sikap keibuan yang berperan penting dalam meningkatkan kenyamanan pasien selama perawatan. Faktor ini menjadi salah satu pendukung terbentuknya hubungan yang positif antara kinerja perawat dengan kepuasan pasien.

Dari segi pendidikan, sebagian besar perawat berpendidikan Diploma III (67,3%), diikuti dengan Ners (26,5%) dan Diploma IV/Sarjana (6,1%). Pendidikan formal yang dimiliki perawat akan memengaruhi pengetahuan, keterampilan, serta profesionalisme dalam melaksanakan asuhan keperawatan. Perawat dengan jenjang pendidikan lebih tinggi umumnya memiliki kemampuan manajerial dan pengambilan keputusan klinis yang lebih baik. Namun temuan bahwa mayoritas berpendidikan Diploma III tidak mengurangi kualitas pelayanan, terbukti dari kinerja perawat yang sebagian besar dinilai baik oleh pasien. Hal ini menunjukkan bahwa selain faktor pendidikan, pengalaman kerja dan pelatihan berkesinambungan juga sangat menentukan kualitas pelayanan yang diberikan.

Jika dilihat dari masa kerja, mayoritas perawat memiliki pengalaman lebih dari 3 tahun (57,1%). Pengalaman kerja yang panjang sangat berpengaruh pada keterampilan teknis dan kemampuan menghadapi berbagai situasi klinis. Perawat dapat lebih percaya diri dalam memberikan pelayanan, sehingga kinerja dapat lebih optimal. Hal ini sejalan dengan temuan penelitian lain bahwa semakin lama masa kerja seorang perawat, semakin tinggi pula keahlian

yang dimiliki dalam menangani pasien dan membangun komunikasi terapeutik, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan pasien.

Karakteristik pasien dalam penelitian ini menunjukkan mayoritas berusia 18–25 tahun (55,1%), berjenis kelamin perempuan (61,2%), dan berpendidikan SMA/ sederajat (69,4%). Profil pasien yang relatif muda ini kemungkinan memiliki harapan yang tinggi terhadap pelayanan kesehatan, termasuk kualitas komunikasi dan sikap ramah dari perawat. Lama dirawat yang terbanyak berada pada kategori 1–3 hari (63,3%), menunjukkan bahwa sebagian besar pasien mendapatkan pelayanan rawat inap jangka pendek. Hal ini menuntut perawat untuk memberikan pelayanan yang efektif, efisien, dan menyenangkan dalam waktu singkat agar pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diterima.

Hasil penelitian kinerja perawat menunjukkan bahwa 83,7% dinilai baik dan sisanya 16,3% cukup baik, tanpa ada penilaian kurang atau sangat tidak baik. Temuan ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan perawat di RS Bhayangkara Tk. II Jayapura berada pada kategori tinggi. Kinerja baik tersebut sejalan dengan tingkat kepuasan pasien, di mana 85,7% pasien menyatakan sangat puas dan 14,3% puas, tanpa ada responden yang menyatakan tidak puas. Kondisi ini menunjukkan adanya konsistensi antara persepsi kinerja perawat dan pengalaman kepuasan pasien.

Analisis hubungan menggunakan uji Spearman Rank menghasilkan koefisien korelasi sebesar 0,924 dengan p-value 0,000, menunjukkan adanya hubungan yang sangat kuat, positif, dan signifikan antara kinerja perawat dengan kepuasan pasien. Artinya, semakin baik kinerja perawat, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Hasil ini memperkuat teori pelayanan kesehatan yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan tenaga kesehatan, khususnya perawat sebagai garda terdepan dalam pelayanan pasien, merupakan faktor penentu utama dalam membangun kepuasan pasien. Peningkatan kualitas kinerja perawat, baik melalui pendidikan, pelatihan, maupun pengalaman kerja, akan berdampak langsung pada peningkatan mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan sebagai berikut. (1) Kinerja perawat di instalasi rawat inap RS. Bhayangkara Tk. II Jayapura sebagian besar baik; (2) Kepuasan pasien yang dirawat pada instalasi rawat inap RS. Bhayangkara Tk. II Jayapura sebagian besar sangat puas; (3) Terdapat hubungan antara kinerja perawat dengan kepuasan pasien yang dirawat pada instalasi rawat inap RS. Bhayangkara Tk. II Jayapura.

UCAPAN TERIMA KASIH

Saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dalam proses penelitian dan penulisan jurnal ini. Tanpa bantuan dan kontribusi mereka, penelitian ini tidak akan dapat diselesaikan dengan baik. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

DAFTAR REFERENSI

- Alistiara, E. P., Patria, A., & Antoro, B. (2024). Hubungan kinerja perawat dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Metro tahun 2024. *Innovative: Journal of Social Science Research*, 4(5), 5039–5046.
- Arifin, A., Tohri, T., & Fauzan, H. (2024). Hubungan kinerja perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Oto Iskandar Dinata. *Jurnal Online Keperawatan Rajawali*, 2(1), 16–20. <https://ojs.rajawali.ac.id/index.php/JOKER/article/view/442>
- Badan Pusat Statistik (BPS) Papua. (2024). Profil kesehatan Provinsi Papua. <https://papua.bps.go.id/id/publication/2024/07/05/ff40997971f58cebee6d533a/profil-kesehatan-provinsi-papua-tahun-2024.html>
- Bannepadang, C., Palamba, A., & Aris, L. (2021). Hubungan masa kerja perawat dengan penerapan etika keperawatan kepada pasien di RS Elim Rantepao. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Promotif*, 6(1), 50–59. <https://doi.org/10.56437/jikp.v6i1.56>
- Butar-Butar, J., & Simamora, R. H. (2016). Hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah. *Jurnal Ners Indonesia*, 6(1), 50–63.
- Citra, Y., Zulfa, & Putra, A. S. (2025). Hubungan kinerja perawat dengan kepuasan pasien di rawat inap RSI Ibnu Sina Padang Panjang tahun 2024. *Journal of Public Administration and Management Studies*, 3(1), 12–17. <https://journal.umnyarsi.ac.id/index.php/JPAMS/article/view/235>
- Fikri, R. (2024). Faktor yang berpengaruh terhadap kinerja perawat di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar (Doctoral dissertation, Universitas Hasanuddin).
- Iman, A. T., & Lena, D. (2017). Manajemen mutu informasi kesehatan I: Quality assurance. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Immanuel. (2017). Hubungan tingkat caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Amelia Pare Kabupaten Kediri (Skripsi, Universitas Brawijaya).
- Jannah, R. (2022). Hubungan masa kerja perawat dengan kepatuhan menggunakan alat pelindung diri (APD) di RSUD Dr. Zainoel Abidin tahun 2022 (Undergraduate thesis, Universitas Bina Bangsa Getsempena). <https://repository.bbg.ac.id/handle/1493>

- Kanja, F. J., Kasim, Z., & Riu, S. D. M. (2024). Hubungan masa kerja perawat dengan kepatuhan pelaksanaan SPO pencegahan risiko jatuh pada pasien di ruang rawat inap RS Tk. II Robert Wolter Mongisidi. *Protein: Jurnal Ilmu Keperawatan dan Kebidanan*, 2(1). <https://doi.org/10.61132/protein.v2i1.64>
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (Kemenkes RI). (2025). Profil tenaga kesehatan. <https://dashboard.kemkes.go.id/views/ProfilTenagaKesehatan/ProfilTenagaKesehatan>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2007). *Manajemen pemasaran 1* (Edisi ke-12). PT Indeks.
- Kotler, P., et al. (2004). *Manajemen pemasaran* (Jilid 1 & 2). PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Krinawati, T., Utami, N. W., & Lasri. (2017). Hubungan kinerja perawat dengan kepuasan pasien ruang rawat inap di Rumah Sakit Panti Waluya Malang. *Nursing News*, 2(2). <https://publikasi.unitri.ac.id/index.php/fikes/article/download/475/393>
- Kurniawan, R. K., & Khatimah, K. (2020). Kinerja perawat di RSUD H. Padjonga Dg. Ngalle Kabupaten Takalar. *Jurnal Promotif Preventif*, 3(1), 36–46. <https://doi.org/10.47650/jpp.v3i1.147>
- Kusumawati, L. P. S. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan keperawatan dan kinerja perawat terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap RS Tk. IV Singaraja. *Hospital Majapahit: Jurnal Ilmiah Kesehatan Politeknik Kesehatan Mojokerto*, 17(1), 117–132. <https://doi.org/10.55316/hm.v17i1.1097>
- Lange, J. W., & Yellen, E. (2009). Measuring satisfaction with nursing care among hospitalized patients: Refinement of a Spanish version. *Research in Nursing & Health*, 32(1), 31–37. <https://doi.org/10.1002/nur.20295>
- Lohige, W., Kolibu, F. K., & Rumayar, A. A. (2023). Persepsi pasien mengenai kinerja perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Daerah Liun Kendage Tahuna. *Jurnal Lentera Sehat Indonesia*, 2(2), 50–52. <https://doi.org/10.57207/f2yzdj07>
- Nursalam. (2014). *Metodologi penelitian ilmu keperawatan: Pendekatan praktis* (Edisi ke-3). Salemba Medika.
- Nursalam. (2017). *Manajemen keperawatan: Aplikasi dalam praktik keperawatan profesional* (Edisi ke-7). Salemba Medika.
- Pabundu, M. (2006). *Budaya organisasi dan peningkatan kinerja perusahaan*. Bumi Aksara.
- Palupi, A. K., Susilowati, Y., & Diel, M. M. (2023). Hubungan perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien dalam pemenuhan kebutuhan personal hygiene di Rumah Sakit Kanker Dharmais tahun 2022. *Jurnal Kesehatan*, 12(2), 100–110. <https://doi.org/10.37048/kesehatan.v12i2.165>
- Pratama, F. A. (2023). Upaya dalam peningkatan kepuasan pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Bhayangkara Kota Jayapura. *Jurnal Pengabdian Komunitas*, 2(3), 83–87. <https://www.jurnalpengabdiankomunitas.com/index.php/pengabmas/article/view/89>

- Renzi, P., & Franci, A. (2024). The measurement of patients' satisfaction as a key indicator of quality of life for the elderly: Two services compared. *Social Indicators Research*. <https://doi.org/10.1007/s11205-024-03442-4>
- Rismiyanto, R., Marchamah, D. N. S., & Arumsari, W. (2024). Hubungan kinerja perawat dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit X Kabupaten Semarang. *International Journal of Health Economics*, 5(1). <https://doi.org/10.31331/ijheco.v5i1.3299>
- Rumah Sakit Tk. II Bhayangkara Jayapura. (2025). Profil rumah sakit. <https://rumkitbhayangkara.com/sejarah-perkembangan-rs-bhayangkara-jayapura/>
- Satrianegra, M. F. (2014). Organisasi dan manajemen pelayanan kesehatan: Teori dan aplikasi dalam pelayanan puskesmas dan rumah sakit. Salemba Medika.
- Sembiring, E., & Sinaga, R. V. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Bina Kasih Medan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 22(2), 183–204.
- Seniwati, et al. (2022). Buku ajar manajemen keperawatan. CV Feniks Muda Sejahtera.
- Tarjono, T. (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. <https://www.ejournal.stiepgri.ac.id/index.php/ekonomak/article/view/278>
- Utomo, A. Y. S., Widjanarko, B., & Shaluhayah, Z. (2023). Mutu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit: Literature review. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia*, 6(9), 1708–1714. <https://doi.org/10.56338/mppki.v6i9.3720>
- 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. <https://doi.org/10.55681/saintekes.v2i2.65>
- Yellen, E., Davis, G. C., & Ricard, R. (2002). The measurement of patient satisfaction. *Journal of Nursing Care Quality*, 16(4), 23–29. <https://doi.org/10.1097/00001786-200207000-00005>