Jurnal Deli Medical and Health Science	Vol. 5 No. 5	Edition: April 2026- Oktober 2026
	http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JDMHC	
Received : 24 September 2026	Revised: 28 September 2026	Accepted: 30 Oktober 2026

ANALISIS KINERJA PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RSUD DOLOKSANGGUL KABUPATEN HUMBANG HASUNDUTAN TAHUN 2024

Anna Berliana Siregar
Institut Kesehatan Deli Husada Deli Tua
e-mail:ojsannaberliana@gmail.com

Abstract

A person's degree of contentment is proportional to the gap between their expectations and the actual performance. Past experiences, family remarks, promises, and information from different sources can all contribute to shaping customer expectations.
The purpose of this quantitative cross-sectional study was to examine the relationship between nurses' performance and inpatient satisfaction in 2024 at Doloksanggul Hospital in Humbang Hasundutan Regency. From January to April of 2024, the research period commenced. All patients receiving care made up the population in this research. There were 6,712 inpatients in 2024, with 559 patients per month on average. In order to determine the minimal sample size of 88 respondents, the minimum sample formula from lemeshow is used.
At Doloksanggul Regional Hospital in Humbang Hasundutan Regency, inpatient satisfaction is influenced by assessment, nursing intervention, and appraisal of nursing. The most important variable in this connection is nurse implementation.
In order for nurses to make accurate observations about their patients' health, it is essential that they establish open lines of communication with their patients during assessments. This will ensure that patients are able to respond appropriately to the questions asked by the nurse and that family members are involved in the process of developing a nursing intervention plan, both of which contribute to positive relationships and higher levels of patient satisfaction. We expect the administration of Doloksanggul Regional Hospital to be able to provide regular training sessions for all of the nurses. These sessions should cover topics like cognitive, interpersonal, and psychomotor skills. If the nurses are well-prepared, we should see an uptick in patient satisfaction and an improvement in the oversight of standard operating procedure (SOP) implementation. Using nursing as a basis for nurse evaluations.

Keywords: *nurse performance, patient satisfaction, nursing implementation*

1. PENDAHULUAN

Perbedaan antara hasil aktual dan harapan seseorang menentukan tingkat kepuasannya. Pelanggan menjadi sangat kecewa ketika kinerja tidak sesuai dengan harapan mereka. Pelanggan sangat puas ketika kinerja memenuhi harapan mereka. Pada saat yang sama, konsumen akan senang jika hasilnya melampaui ekspektasi mereka. Pengalaman masa lalu, komentar keluarga, janji, dan informasi dari berbagai sumber dapat berkontribusi dalam membentuk harapan pelanggan. (Memingdal, 2024).

Salah satu cara untuk mengukur efektivitas perawat dalam pekerjaannya adalah melalui evaluasi kinerja. Nursalam (2020) menyatakan bahwa pemeriksaan standar pelayanan keperawatan merupakan salah satu cara untuk mengevaluasi kinerja perawat. Menurut Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2018), tujuan yang ingin dicapai perawat dalam hal kinerja pelayanan keperawatan adalah 75%. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2019 menyatakan bahwa kinerja perawat ditinjau pada tahapan proses keperawatan yang meliputi pengkajian, diagnosa keperawatan, perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi, guna menilai mutu pelayanan keperawatan. diberikan kepada klien. Standar Praktik Keperawatan adalah bagian dari kerangka ini. (Norazie, M, et al, 2020).

Selain memberikan pelayanan kesehatan yang komprehensif dan terpadu, termasuk di unit rawat inap, pelayanan kesehatan yang ditawarkan RSUD Doloksanggul juga berupaya untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Tingkat kepuasan yang dirasakan pasien dan pengunjung RSUD Doloksanggul berbanding lurus dengan kualitas pelayanan yang diterimanya di sana. Dalam konteks ini, pelayanan kesehatan pasien adalah pelayanan. RSUD Doloksanggul kini melihat tren ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan kesehatannya. Pada survei awal, 12 pasien rawat inap di RSUD Doloksanggul diwawancarai. Tujuh dari pasien tersebut masih merasa bahwa perawat kurang cepat tanggap ketika membutuhkan layanan keperawatan, dan mereka juga menganggap perawat kurang memperhatikan kebutuhan mereka selama berada di unit rawat inap rumah sakit.

Selain data survei kepuasan pasien, analisis catatan personel RSUD Doloksanggul menunjukkan bahwa empat dari tujuh perawat memiliki kinerja buruk dalam tinjauan kinerjanya. Hal ini didasarkan pada permasalahan seperti ketidakhadiran yang kronis, kurangnya akuntabilitas dalam proyek tim, jadwal kerja yang tidak teratur, dan kemalasan yang kadang-kadang terjadi.

Variabel	Frekuensi	Persentase %
Pengkajian		
Baik	56	63.6
Tidak Baik	32	36.4
Total	**88**	**100**
Intervensi Keperawatan		
Baik	58	65.9
Tidak Baik	30	34.1
Total	**88**	**100**
Implementasi Keperawatan		
Baik	42	47.7
Tidak Baik	46	52.3
Total	**88**	**100**
Evaluasi Keperawatan		
Baik	48	54.5
Tidak Baik	40	45.5
Total	**88**	**100**
Kepuasan Pasien		
Tinggi	50	56.8
Rendah	38	43.2
Total	**88**	**100**

2. METODE PENELITIAN

Penelitian kuantitatif dengan pendekatan cross-sectional merupakan jenis penelitian yang digunakan.

Dengan rata-rata kunjungan pasien setiap bulannya sebanyak 559 orang, atau setiap minggunya 140 orang, penelitian ini mencakup seluruh pasien rawat inap yang datang pada tahun 2024. Diperlukan minimal 88 tanggapan untuk penghitungan besar sampel berdasarkan rumus sampel minimum Lemeshow.

3. HASIL

Tabel 1. Distribusi frekuensi variabel penelitian

Dari data tersebut terlihat jelas bahwa dari 88 pasien rawat inap yang mengikuti penelitian, 56 (63,6%) menyatakan evaluasinya baik, sedangkan 32 (36,4%) menyatakan tidak. itu mengerikan.

Berdasarkan variabel Intervensi Keperawatan, sebanyak 30 orang (34,1%) menyatakan Intervensi Keperawatan kurang baik sedangkan sebagian besar responden yaitu 58 orang (65,9%) menyatakan baik.

Pada variabel Implementasi Keperawatan diketahui 42 responden (47,7% dari total) berpendapat baik, sedangkan 52,3% responden berpendapat kurang baik.

Berdasarkan variabel Evaluasi Keperawatan sebanyak empat puluh orang (45,5%) menyatakan Evaluasi Keperawatan Kurang Baik dan sebagian besar responden sebanyak 48 orang (54,5%) menyatakan Baik.

Berdasarkan temuan penelitian, mayoritas dari 88 pasien rawat inap yang berpartisipasi dalam penelitian ini, khususnya 50 orang (56,8%), melaporkan kepuasan yang tinggi, sedangkan sisanya 38 orang (43,2%) melaporkan kepuasan yang rendah.

Tabel 2. Pengaruh Pengkajian dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Doloksanggul Kabupaten Humbang Hasundutan Tahun 2024

Variabel	Pengkajian						*p-value*
	Baik		Tidak Baik		Jumlah		
	f	%	f	%	f	%	
Kepuasan Pasien							
Tinggi	25	28,4	25	28,4	**50**	**56,8**	0,005
Rendah	31	35,2	7	8	**38**	**43,2**	
Total	56	63,6	32	36,4	**88**	**100**	

Hasil uji Chi-Square menunjukkan bahwa penilaian mempunyai pengaruh yang signifikan secara statistik terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Doloksanggul Kabupaten Humbang Hasundutan dengan nilai p = 0,005).

Tabel 3. Pengaruh Intervensi Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Doloksanggul Kabupaten Humbang Hasundutan Tahun 2024

Variabel	Intervensi Keperawatan						*p-value*
	Baik		Tidak Baik		Jumlah		
	f	%	f	%	f	%	
Kepuasan Pasien							
Tinggi	28	31,8	22	25	**50**	**56,8**	0,043
Rendah	30	34,1	8	9,1	**38**	**43,2**	
Total	58	65,9	30	34,1	**88**	**100**	

Temuan uji statistik yang dilakukan dengan uji Chi-Square menunjukkan bahwa kepuasan rawat inap di RSUD Doloksanggul Kabupaten Humbang Hasundutan secara statistik dipengaruhi oleh intervensi keperawatan (p = 0.043).

Tabel 4. Pengaruh Implementasi Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Doloksanggul Kabupaten Humbang Hasundutan Tahun 2024

Variabel	Implementasi Keperawatan						*p-value*
	Baik		Tidak Baik		Jumlah		
	f	%	f	%	f	%	
Kepuasan Pasien							
Tinggi	30	34,1	20	22,7	**50**	**56,8**	0,015
Rendah	12	13,6	26	29,6	**38**	**43,2**	
Total	42	47,7	46	52,3	**88**	**100**	

RSUD Doloksanggul Kabupaten Humbang Hasundutan menemukan adanya hubungan yang signifikan secara statistik antara Implementasi Keperawatan dengan Kepuasan Rawat Inap yang ditunjukkan dengan nilai p-value sebesar 0,015

(p< α) yang diperoleh dari uji Chi-Square.

Tabel 5. Pengaruh Evaluasi Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Doloksanggul Kabupaten Humbang Hasundutan Tahun 2024

Variabel	Evaluasi Keperawatan						*p-value*
	Baik		Tidak Baik		Jumlah		
	f	%	f	%	f	%	
Kepuasan Pasien							
Tinggi	21	23,9	29	33	**50**	**56,8**	0,013
Rendah	27	30,7	11	12,5	**38**	**43,2**	
Total	48	54,5	40	45,5	**88**	**100**	

Adanya pengaruh statistik antara Evaluasi Keperawatan terhadap Kepuasan Rawat Inap di RSUD Doloksanggul Kabupaten Humbang Hasundutan didukung oleh temuan uji Chi-Square yang menghasilkan p-value sebesar 0,013 (p < α).

Tabel 6. Hasil Analisis Regresi Logistik

Variables in the Equation					
				95% C.I.for EXP(B)	
		Sig.	Exp(B)	Lower	Upper
Step 1[a]	Pengkajian	.999	.000	.000	.
	Intervensi Keperawatan	.999	415920777.600	.000	.
	Implementasi Keperawatan	.003	5.315	1.777	15.896
	Evaluasi Keperawatan	.152	.335	.075	1.497
	Constant	.877	1.155		
Step 2[a]	Pengkajian	.064	.253	.059	1.086
	Implementasi Keperawatan	.001	6.085	2.062	17.957
	Evaluasi Keperawatan	.207	.410	.103	1.637
	Constant	.942	1.070		
Step 3[a]	Pengkajian	.001	.135	.043	.423
	Implementasi Keperawatan	.001	5.526	1.936	15.778
	Constant	.789	.787		

a. Variable(s) entered on step 1: Pengkajian, Intervensi Keperawatan, Implementasi Keperawatan, Evaluas iKeperawatan.

Pada RSUD Doloksanggul Kabupaten Humbang Hasundutan kepuasan pasien rawat inap paling dipengaruhi oleh variabel Implementasi Keperawatan berdasarkan hasil analisis multivariat. Dengan nilai Exp(B) sebesar 5,526 maka dapat disimpulkan bahwa terdapat peluang sebesar 5,526 Penerapan Keperawatan yang baik akan meningkatkan Kepuasan Pasien

Rawat Inap. di Kabupaten Humbang Hasundutan tepatnya di RSUD Doloksanggul.

4. PEMBAHASAN

Perawat harus segera memastikan bahwa rencana tindakan masih diperlukan dan sesuai untuk klien berdasarkan kondisinya saat ini sebelum melaksanakannya. Selain itu, perawat mengevaluasi kemampuan interpersonal, intelektual, dan teknis mereka sendiri sehubungan dengan tugas yang ada.

Menindaklanjuti manajemen keperawatan di RSUD Doloksanggul diketahui bahwa masih banyak responden yang merasakan Implementasi Keperawatan belum baik, hal ini menunjukkan bahwa pelaksanaan tindakan keperawatan di RSUD Doloksanggul masih belum maksimal. Oleh karena itu, ini memerlukan beberapa penyesuaian. Agar keperawatan di RSUD Doloksanggul kedepannya menjadi lebih baik, hal ini terkait dengan pernyataan bahwa perawat melakukan asesmen terhadap pasien sebelum memberikan asuhan keperawatan yang ditanggapi dengan ketidakpuasan sebagai alat evaluasi.

5. KESIMPULAN

1. Ada Pengaruh Pengkajian, Intervensi Keperawatan, Implementasi Keperawatan dan Evaluasi Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Doloksanggul Kabupaten Humbang Hasundutan
2. Implementasi Keperawatan merupakan variabel yang paling berpengaruh dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Doloksanggul Kabupaten Humbang Hasundutan

DAFTAR PUSTAKA

Depkes RI. 2018. Profil kesehatan Indonesia. Jakarta: Depkes RI

Memingdal (2024). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Kepala Puskesmas dengan Kinerja Pegawai Puskesmas Sei Mencirim Kabupaten Deli Serdang Tahun 2024. Tesis, Institut Kesehatan DELI HUSADA Deli Tua.

Norazie, M, Asrinawaty, Suryanto, Deny. (2020). Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Dengan Kinerja Perawat Diruang Rawat Inap Rsud Ratu Zalecha Tahun 2020.

Nursalam. (2020). Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional. Jakarta: Salemba Medika.

Perry, A. G & Potter, P. A. (2018). Funda Mental Keperawatan: Konsep, Proses, dan Praktik. Jakarta: EGC. Kotler, P dan Amstrong. 2018. Prinsip-prinsip Marketing Edisi Ke Tujuh. Penerbit Salemba Empat. Jakarta