

Implementasi Jenjang Karir Perawat Klinik terhadap Kepuasan Pasien: studi rumah sakit Pertamina Cirebon

Nevi Kuspiana Lesmana ^{1*}, Asep Setiawan ², Murtiningsih ³

¹Magister Keperawatan, STIKes Jenderal Achmad Yani, Indonesia: nevilesmana@gmail.com

²Departemen Keperawatan, Poltekkes Kemenkes Bandung, Indonesia

³Magister Keperawatan, STIKes Jenderal Achmad Yani, Indonesia

*(Korespondensi e-mail: nevilesmana@gmail.com)

ABSTRAK

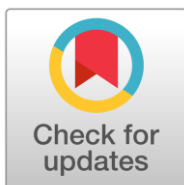
Pelaksanaan jenjang karir perawat dimulai sejak adanya regulasi yang mengatur sistem jenjang karir perawat di Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh faktor individu pasien dan implementasi jenjang karir perawat klinik terhadap kepuasan di Rumah Sakit Pertamina Cirebon. Desain penelitian *cross-sectional* dengan jenis korelasional. Jumlah sampel sebanyak 96 responden sebagai pasien rawat inap. Pengumpulan data penelitian menggunakan instrumen kuesioner dan wawancara. Analisis data menggunakan uji *Spearman's* dan *t-Independent*. Hasil penelitian membuktikan bahwa implementasi jenjang karir perawat klinik memberikan pengaruh terhadap dimensi kepuasan pasien dengan *p value* 0.000. Oleh sebab itu direkomendasikan kepada manajemen Rumah Sakit dalam menerapkan jenjang karir perawat klinik perlu adanya komitmen pimpinan, alokasi biaya, sumber daya perawat yang memadai, peningkatan kesejahteraan perawat dan melengkapi sarana serta pra sarana.

Kata kunci: Jenjang karir, Kepuasan pasien, Perawat

Abstract

The nurse career level started since the regulation governing nurse career system in Indonesia. This research aims to determine the influence of individual factors of the patient and the implementation of the nursing clinic career path to satisfaction in hospital Pertamina Cirebon. Design of cross-sectional research with correlational type. The sample number is 96 respondents as an inpatient. Collection of research data using the Instrument questionnaire and interviews. Data analysis using Spearman's and T-Independent trials. The results proved that the implementation of the nurse's career level has an influence on the dimensions of patient satisfaction with P value 0.000. Therefore it is recommended to hospital management in applying the career path of clinic nurses need to be a commitment to leadership, cost allocation, adequate nursing resources, improving the welfare of nurses and completing the facilities.

Keywords: Career path, Nursing, Patient satisfaction



PENDAHULUAN

Perawat merupakan tenaga kesehatan yang bertanggung jawab pada perawatan pasien berdasarkan kompetensi dan kewenangan, baik dilakukan mandiri atau kolaborasi dengan tim kesehatan lain, yang terpenting dari pekerjaan ini adalah komunikasi yang efektif (Boykins, 2014). Perawat dituntut bekerja kepada pasien sesuai batas-batas kewenangan, pengetahuan, serta keterampilan (Priharjo, 2008). Hal ini sangat penting karena dengan pengetahuan, keterampilan dan perilaku perawat dapat meningkatkan perlindungan kepada masyarakat sebagai pengguna (Bekri et al., 2015).

Pasien sebagai pengguna mengharapkan sikap yang baik dari perawat, sarana prasana memadai dan lingkungan yang nyaman. Salah satu hal yang mempengaruhi sikap yang diberikan perawat selama memberikan pelayanan adalah motivasi yang dimiliki oleh perawat (Nugroho et al., 2012) Dan sikap tersebut tentunya dinilai sebagai indikator yang kualitas pelayanan keperawatan.

Indikator kualitas pelayanan keperawatan menjadi modal utama yang membuat masyarakat kembali menggunakan fasilitas kesehatan tersebut (Ernawati & Supriyanto, 2010). Kemudian timbul pertanyaan, hal-hal apakah yang mempengaruhi perawat sehingga mereka dapat bersikap baik saat pelayanan atau bersikap tidak baik. Dan apakah jenjang karir mempengaruhi sikap ini

Situasi di lapangan menggambarkan bahwa jenjang karir perawat di Rumah Sakit (RS) Pertamina Cirebon dibedakan menjadi dua berdasarkan pada posisi lama dan barunya perawat. Jenjang karir perawat baru diawali dengan proses rekrutmen dan seleksi, proses magang, asesmen kompetensi, pemberian kredensial dan tugas klinis. Sedangkan jenjang karir perawat lama yaitu pemetaan, asesmen kompetensi, pemberian kredensial, penugasan klinis, dan pendidikan berkelanjutan.

Hasil wawancara dengan Bidang Sumber Daya Manusia (SDM) RS Pertamina Cirebon bahwa penerapan jenjang karir dibarengi dengan pemberian insentif yang sesuai terhadap level jenjang karirnya. Namun, semenjak diterapkannya jenjang karir tersebut, bidang SDM RS Pertamina Cirebon belum melakukan survey terkait kepuasan pasien.

Rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana pengaruh jenjang karir perawat klinik terhadap kepuasan pasien di RS Pertamina Cirebon.

METODE

Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah kajian korelasional dengan desain *cross-sectional*.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Tempat dilaksanakannya penelitian adalah di RS Pertamina Cirebon dan waktu pelaksanaannya bulan November 2019 – Januari 2020.

Populasi dan Sampel

Pasien yang dijadikan sebagai populasi penelitian adalah yang dirawat di ruang Tulip dan Sakura. dari bulan November 2019 – Januari 2020 dan untuk menentukan banyaknya sampel penelitian, digunakan rumus berikut:

$$\begin{aligned} \mu &= 0,05, \text{ maka } Z_{0,05} = 1,96 \\ n &= \frac{Z_{\alpha/2}^2 \cdot p \cdot q}{e^2} \\ &= \frac{(1,96)^2 \cdot (0,25)}{0,05^2} \\ &= 96,04 \end{aligned}$$

Hasil perhitungan di atas didapatkan banyaknya sampel penelitian adalah 96 responden. Pemilihan responden berdasarkan kriteria inklusi 1) pasien dengan jenis kelamin laki-laki, 2) berusia lebih dari 15 tahun, 3) dapat berkomunikasi dengan baik, membaca dan menulis, 4) bersedia menjadi responden.

Pengumpulan Data

Pengumpulan data menggunakan keusioner yang diisi langsung oleh responden.

Kuesioner penelitian diuji validitasnya menggunakan uji *product-moment correlation* dan uji reliabilitasnya menggunakan *Cronbach's alpha*. Terdapat 75 butir pertanyaan, pada uji validitas, hanya 41 butir pertanyaan yang valid, sedangkan sisanya tidak valid. Pertanyaan dinyatakan valid bila nilai *r* hitung lebih besar dari nilai *r* tabel (0,444). Ke 41 butir pertanyaan diuji reliabilitas dan menghasilkan 38 butir pertanyaan yang reliabel dimana nilai *r* hitung lebih besar dari nilai *r* tabel (0,668).

Tema penelitian ini telah lolos uji etik yang dilakukan oleh Komisi Etik STIKes Achmad Yani, dengan nomor: 03/KEPK/XI/2019.

Pengolahan dan Analisis Data

Peneliti menggunakan uji normalitas, uji *Spearman's*, uji *t-independent* dan penyajiannya menggunakan *Cartesian Coordinate System*.

HASIL

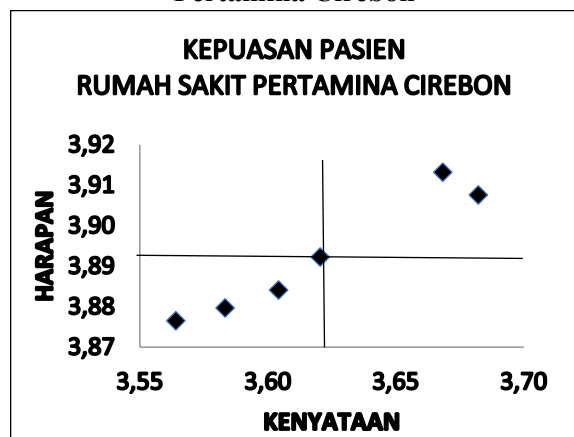
Tabel 1. Kepuasan Pasien di RS Pertamina Cirebon

Variable	Skor	Kesesuaian
Kenyataan	13201	93%
Harapan	14195	

Sumber data: data penelitian 2020

Tingkat kesesuaian antara kenyataan dan harapan sebesar 93 persen.

Diagram 1. Kepuasan Pasien di RS Pertamina Cirebon



Sumber data: hasil uji statistik data penelitian 2020

Kuadran B menyajikan dimensi *empathy* dan *assurance* dan pada kuadran C terlihat dimensi *tangibles*, *reliability*, dan *responsiveness*.

Tabel 2. Hasil Uji Hubungan Faktor Individu terhadap Dimensi Kepuasan

Faktor Individu	<i>p-value</i>				
	<i>Tangibles</i>	<i>Empathy</i>	<i>Reliability</i>	<i>Responsiveness</i>	<i>Assurance</i>
Umur	0,213	0,648	0,39	0,108	0,532
Pendidikan	0,117	0,292	0,149	0,324	0,217
Jenis kelamin	0,455	0,502	0,181	0,587	0,933
Ekonomi	0,901	0,659	0,979	0,814	0,754

Sumber data: hasil uji statistik data penelitian 2020

Semua faktor individu yang dapat mempengaruhi kepuasan diuji dengan hasil

bahwa kelima dimensi kepuasan tidak secara statistic dipengaruhi oleh faktor individu.

Tabel 3. Hasil Uji Hubungan Jenjang Karir dengan Dimensi Kepuasan

Variabel	Kepuasan Pasien	<i>p-value</i>			
		Dimensi Kepuasan			
		<i>Tangibles</i>	<i>Empathy</i>	<i>Reliability</i>	<i>Responsiveness</i>
Jenjang karir	0,000	0,000	0,000	0,001	0,000

Sumber data: hasil uji statistic data penelitian 2020

Hasil uji hubungan yang memperlihatkan adanya keterkaitan antara pelaksanaan jenjang karir dengan seluruh dimensi kepuasan.

PEMBAHASAN

Lima dimensi kepuasan yang dijadikan tolok ukur pada penelitian ini, yaitu tangibles, empathy, realibility, responsiveness dan Assurance.

Hasil uji statistik memperlihatkan bahwa variable umur, tingkat pendidikan, jenis kelamin, dan status ekonomi responden tidak memberikan pengaruh terhadap kepuasan yang didapatkannya.

Hasil kajian yang mendukung temuan ini adalah penelitian yang dilakukan (Yulianti 2013) bahwa memang tingkat pendidikan tidak memberikan pengaruh terhadap kepuasan.

Lain halnya dengan kajian yang menyatakan bahwa umur, jenis kelamin, dan status ekonomi memiliki pengaruh pada tercapainya kepuasan (MP Hutabarat et al., 2013). Bahkan pasien jenis kelamin perempuan lebih bisa dipengaruhi tingkat kepuasannya dari pada pasien jenis kelamin laki-laki (Baros, 2012; MP Hutabarat et al., 2013; Naidu, 2009).

Terdapat faktor dimensi lain yang sebenarnya berpengaruh terhadap kepuasan, faktor tersebut adalah harga, situasi pelayanan dan tingkat kepentingan pelanggan (Rangkuti, 2006).

Kepentingan untuk mencapai kepuasan perlu diperhatikan sebab kepuasan merupakan kesesuaian harapan dengan kenyataan (Yanti, 2013). Oleh sebab itu, informasi terkait faktor-faktor yang saling berkaitan dengan tercapainya kepuasan perlu diusahakan pelaksanaannya oleh perawat.

Sistem jenjang karir perawat klinik mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien (Nelson & Cook, 2008). Aspek penting sistem jenjang karir profesional yang mampu menghasilkan kinerja profesional (Peraturan Menteri Kesehatan

Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2017 Tentang Pengembangan Jenjang Karir Profesional Perawat Klinis, 2017). Upaya rumah sakit dalam meningkatkan kompetensi perawat salah satunya dengan sistem jenjang karir.

Perawat mendapat pengakuan dan penghargaan dalam memberikan pelayanan asuhan keperawatan melalui sistem jenjang karir perawat, hal tersebut dapat memberikan hasil yang positif terhadap kepuasan pasien (Burket et al., 2010). Pengembangan sistem jenjang karir profesional perawat sebagai pekerjaan dan karir.

Adanya pembagian tahapan jenjang karir perawat yang sesuai dengan PMK No. 40 Tahun 2017, yaitu tahap penerimaan dan penyeleksian, pemberian kredensial, penetapan tugas dan peningkatan karir untuk perawat baru, dan tahap pemetaan sesuai kompetensi, pemberian kredensial, penetapan kewenangan klinik dan memberikan tugas kerja untuk perawat lama (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2017 Tentang Pengembangan Jenjang Karir Profesional Perawat Klinis, 2017). Siklus ini berlangsung secara berkesinambungan pada proses sistem jenjang karir perawat.

dampak positif pelaksanaan sistem jenjang karir ini tidak hanya meningkatkan profesionalisme, tetapi juga dapat memberikan kemandirian dalam melakukan asuhan keperawatan serta adanya kepuasan dalam bekerja. Motivasi perawat akan menurun apabila jenjang karir tidak diterapkan sehingga dukungan pimpinan keperawatan, manajemen, staf keperawatan dan komite keperawatan akan menentukan keberhasilan sistem jenjang karir perawat (Wahju Hardjanti et al., 2016). Adapun kunci keberhasilannya yaitu mengikuti pembelajaran dengan identifikasi tujuan, perubahan rencana, pelaksanaan dan evaluasi.

Pengembangan jenjang karir perawat dipengaruhi gaya kepemimpinan dalam

melakukan suatu perubahan (Staniland et al., 2011) kurangnya dukungan dari manajemen yang menyebabkan tidak tercapainya harapan perawat terhadap jalur karir yang jelas menyebabkan kepuasan yang rendah (Duffield et al., 2014).

Dasar utama sebagai bahan pertimbangan rumah sakit dalam pemberian sistem penghargaan pada perawat adalah sistem jenjang karir (Royani et al., 2012). Di Indonesia, penerapan sistem jenjang karir terbukti meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan, sehingga perlu diimbangi dengan penghargaan yang sesuai (Suroso, 2011).

Selama pasien menjalani proses perawatan, persepsi pasien dapat terkikis dan hal ini disebabkan oleh kurangnya kepercayaan terhadap perawat dan dokter (Aiken et al., 2018). Indikator kualitas pelayanan kesehatan adalah yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien, adalah hubungan interpersonal yang berkualitas selama perawatan, dan hal itu adalah penentu paling penting terhadap kepuasan pasien. Pengaruh kualitas pelayanan pada dimensi tangibles, empathy, reliability, responsiveness dan assurance memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pasien (Arifin et al., 2018). Kita dapat menyimpulkan bahwa kepuasan pasien ditentukan oleh kualitas pelayanan keperawatan pada saat pasien dalam perawatan.

Pelaksanaan jenjang karir sebagai sumber daya yang kuat akan mengarah ke pertumbuhan profesional sehingga dapat dimanfaatkan sebagai program untuk mempromosikan karir secara klinis dan akhirnya bisa memotivasi pelayanan keperawatan berkualitas tinggi. Kurangnya dukungan dari manajemen, dan tidak mencapai harapan adanya jalur karir menyebabkan kepuasan rendah. Dukungan hasil penelitian sebelumnya bahwa negara perlu untuk mendukung manajemen dalam pengembangan sistem perawat klinis (Duffield et al., 2014).

Implikasi penerapan jenjang karir perawat klinik terhadap rumah sakit adalah hal ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan, sehingga mampu meningkatkan kepuasan pasien selama menjalani perawatan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Pasien merasa puas dengan pelayanan keperawatan, tidak ada pengaruh faktor individu pasien terhadap kepuasan pasien dan ada pengaruh implementasi jenjang karir perawat klinik terhadap kepuasan pasien.

Rekomendasi dari hasil penelitian ini adalah semua lini manajemen RS perlu membuat komitmen untuk menyiapkan sumber daya perawat yang memadai, alokasikan anggaran, tingkatkan kesejahteraan perawat dan lengkapi sarana serta pra sarana. Kesimpulan harus mengacu kepada tujuan, oleh karena itu lihat dan baca kembali tujuan penelitian dan ini harus terjawab secara tegas di kesimpulan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aiken, L. H., Sloane, D. M., Ball, J., Bruyneel, L., Rafferty, A. M., & Griffiths, P. (2018). Patient satisfaction with hospital care and nurses in England: An observational study. *BMJ Open*, 8(1). <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2017-019189>
- Arifin, Z., Sutomo, S., & Wahyudi, E. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Partisipasi Pria Dalam Program Keluarga Berencana Di Kabupaten Jember (Studi Pada Peserta Kb Metode Operasi Pria Di Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak Dan Keluarga Berencana Kabupaten Jember). *Majalah Ilmiah DIAN ILMU*, 17(2). <https://doi.org/10.37849/midi.v17i2.85>
- Baros, W. A. (2012). *Kontribusi pengetahuan peserta ASKES sosial terhadap kepuasan layanan rawat jalan tingkat lanjut dan rawat inap PT Askes tahun 2011*. **Repositori**
- Bekri, R. M., Ruhizan, M. Y., Norazah, M.

- N., Norman, H., Nur, Y. F. A., & Ashikin, H. T. (2015). The Formation of an E-portfolio Indicator for Malaysia Skills Certificate: A Modified Delphi Survey. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 174, 290–297. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.01.660>
- Boykins, A. D. (2014). Core communication competencies in patient-centered care. *The ABNF Journal : Official Journal of the Association of Black Nursing Faculty in Higher Education, Inc*, 25(2), 40–45. [Pubmed](#)
- Burket, T. L., Felmlee, M., Greider, P. J., Hippensteel, D. M., Rohrer, E. A., & Shay, M. L. (2010). Clinical ladder program evolution: Journey from novice to expert to enhancing outcomes. *Journal of Continuing Education in Nursing*, 41(8), 369–374. <https://doi.org/10.3928/00220124-20100503-07>
- Duffield, C., Baldwin, R., Roche, M., & Wise, S. (2014). Job enrichment: Creating meaningful career development opportunities for nurses. *Journal of Nursing Management*, 22(6), 697–706. <https://doi.org/10.1111/jonm.12049>
- Ernawati, & Supriyanto, S. (2010). *Pemasaran industri jasa kesehatan*. Andi. [Indonesia Onesearch](#)
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2017 Tentang Pengembangan Jenjang Karir Profesional Perawat Klinis, Pub. L. No. 40 Tahun 2017, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2017). [Website](#)
- MP Hutabarat, C., Kusumayati, A., & WS Simanjuntak, G. (2013). Kepuasan Pasien Pengguna Kartu Jakarta Sehat di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit. *Kesmas: National Public Health Journal*, 8(2), 61. <https://doi.org/10.21109/kesmas.v8i2.344>
- Naidu, A. (2009). Factors affecting patient satisfaction and healthcare quality. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 22(4), 366–381. <https://doi.org/10.1108/09526860910964834>
- Nelson, J., & Cook, P. (2008). Evaluation of a career ladder program in an ambulatory care environment. | Paper | Microsoft Academic. *Nursing Economics*, 26(6), 353–360. [Pubmed](#)
- Nugroho, A. D., Widodo, A., & Kartinah, K. (2012). *Hubungan Motivasi Kerja Perawat Dengan Pemberian Pelayanan Keperawatan Pada Pasien Keluarga Miskin (Jamkesmas) Di Rsui Kustati Surakarta*. [Repositori](#)
- Priharjo, R. (2008). *Konsep & Pespektif Praktik Keperawatan Profesional* (Ed.2). EGC. [Indonesia Onesearch](#)
- Rangkuti, F. (2006). *Teknik Membedah Kasus Bisnis Analisis Swot: Cara Perhitungan Bobot, Rating dan OCAI*. Gramedia Pustaka Utama. [Indonesia Onesearch](#)
- Royani, R., Sahar, J., & Mustikasari, M. (2012). Sistem Penghargaan Terhadap Kinerja Perawat Melaksanakan Asuhan Keperawatan. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 15(2), 129–136. <https://doi.org/10.7454/jki.v15i2.38>
- Staniland, K., Rosen, L., & Wild, J. (2011). Staff support in continuing professional development. *Nursing Management*, 18(1), 33–37. <https://doi.org/10.7748/nm2011.04.18.1.33.c8414>
- Suroso, J. (2011). Penataan Sistem Jenjang Karir Berdasar Kompetensi untuk Meningkatkan Kepuasan Kerja dan Kinerja Perawat di Rumah Sakit. *Ekplanasi*, 6(2), 123–131. [Website](#)
- Wahju Hardjanti, I., Ika Faramita, N., & Hartojo, H. (2016). Pengembangan Jenjang Karir sebagai Strategi Mengelola Ketidakpuasan Kerja Perawat di Rumah Sakit. *Jurnal Kedokteran Brawijaya*, 29(3), 285–290. <https://doi.org/10.21776/ub.jkb.2016.029.03.9>

Yanti, N. (2013). *Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Fasilitas dan Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap RSUD Andi Djemma Masamba Kabupaten Luwu Utara*. [Repositori](#)

Yulianti. (2013). *Analisis kepuasan pasien unit rawat jalan Rumah Sakit Bhakti Yudha Depok tahun 2012 = Patient satisfaction analysis at the outpatient unit of the Depok Bhakti Yudha Hospital in 2012*. [Repositori](#)

UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terimakasih disampaikan kepada Ketua STIKES A.Yani Cimahi. Selaku pembimbing penelitian ini ucapan terimakasih disampaikan kepada Dr. Asep Setiawan dan Bu Murtiningsih, M.Kep., Sp.Mat.

INFORMASI TAMBAHAN

Lisensi

Hakcipta © Lesmana, Nevi Kuspiana dkk. Artikel akses terbuka ini dapat disebarluaskan seluas-luasnya sesuai aturan [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](#) dengan catatan tetap menyebutkan penulis dan penerbit sebagaimana mestinya.

Catatan Penerbit

Polekkes Kemenkes Kendari menyatakan tetap netral sehubungan dengan klaim dari perspektif atau buah pikiran yang diterbitkan dan dari afiliasi institusional manapun.

Pendanaan

Penulis tidak menerima pendanaan yang sifatnya spesifik untuk kajian ini.

Konflik Kepentingan

Penulis tidak memiliki konflik kepentingan.

Berbagi Data

Kuesioner penelitian dan hasil uji validitas-reliabilitasnya tersedia secara umum di <https://doi.org/10.6084/m9.figshare.12442910>

Orcid iD

Nevi Kuspiana Lesmana  <https://orcid.org/0000-0003-2830-3823>
Murtiningsih  <https://orcid.org/0000-0001-9984-9853>

Artikel DOI

<https://doi.org/10.36990/hijp.vi.153>