



---

## HUBUNGAN KOMPETENSI PERAWAT, ETIKA, DAN DISIPLIN KERJA PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS PONTAP KOTA PALOPO TAHUN 2020

---

*Relationship Competency of Nurses, Ethics, and Discipline Nursing with Patient Satisfaction in Pontap Health Center Palopo City In 2020*

---

**Chrecencya Nirmalarumsari**

Prodi S1 Keperawatan STIKES Bhakti Pertiwi Luwu Raya Palopo

E-mail : [chen.chrecencya@gmail.com](mailto:chen.chrecencya@gmail.com)

---

### ABSTRAK

Pelayanan kesehatan saat ini dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik kepada pasien. Hal tersebut mengharuskan pelayanan kesehatan untuk bekerja keras agar kepuasan pasien dapat terwujud. Puskesmas Pontap menunjukkan kunjungan pasien mengalami penurunan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara kompetensi, etika, dan disiplin kerja perawat dengan kepuasan pasien di Puskesmas Pontap Kota Palopo tahun 2020. Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini bersifat *survey analitik* dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah 35 perawat. Teknik *total sampling* adalah pengambilan sampel secara keseluruhan yaitu berjumlah 35 perawat. Pengumpulan data menggunakan lembar kuesioner dan analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa univariat dan bivariat. Hasil penelitian menunjukkan tidak ada hubungan sertifikat kompetensi yang dimiliki perawat dengan kepuasan pasien, yang dilihat dari nilai *p value* (0,491). Kepuasan pasien sangat dipengaruhi dari etika perawat dalam bekerja, hal ini dapat dilihat dari nilai *p value* (0,000), dan ada hubungan antara disiplin kerja perawat dengan kepuasan pasien dilihat dari nilai *p value* (0,046). Diharapkan bagi perawat, harus mampu mengimplementasikan ilmu yang selama ini dipelajari agar kepuasan pasien dapat tercapai.

**Kata Kunci** : Kompetensi perawat, etika kerja, disiplin kerja, dan kepuasan pasien

---

### ABSTRACT

*Health services are currently required to provide good services to patients. This requires health services to work hard so that patient satisfaction can be realized. Pontap health center showed a decrease in patient visits. The purpose of this study was to determine the relationship between competence, ethics, and work discipline of nurses with patient satisfaction at the Pontap Health Center in Palopo City in 2020. The research design used in this study was an analytic survey with cross-sectional approach. The population in this study was 35 nurses. The total sampling technique is a total sampling of 35 nurses. Data collection using questionnaire sheets and data analysis used in this study is univariate and bivariate analysis. The results showed that there was no relationship between the competency certificate owned by nurses and patient satisfaction, as seen from the *p value* (0.491). Patient satisfaction is strongly influenced by nurses' ethics at work, this can be seen from the *p value* (0,000), and there is a relationship between nurse work discipline with patient satisfaction seen from the *p value* (0.046). It is expected that nurses must be able to implement the knowledge they have learned so that patient satisfaction can be achieved.*

**Keywords:** *Nurse competence, work ethics, work discipline, and patient satisfaction*

---

© 2020 Jurnal Kesehatan Luwu Raya

✉ **Correspondence Address:**

LP2M STIKes Bhakti Pertiwi Luwu Raya, Kota Palopo Indonesia

Email: [lp2mstikesluwuraya@gmail.com](mailto:lp2mstikesluwuraya@gmail.com)

p-ISSN : 2356-198X

e-ISSN : -

## PENDAHULUAN

Derajat kesehatan yang setinggi-tingginya dapat terwujud apabila masyarakat mampu menggunakan atau memanfaatkan fasilitas pelayanan kesehatan dengan baik. Tetapi disisi lain, fasilitas pelayanan kesehatan harus mampu memberikan suatu pelayanan yang optimal atau profesional sehingga terjadi timbal balik antara pengguna pelayanan kesehatan dengan penyedia layanan kesehatan.

Puskesmas sebagai unit pelaksanaan teknis dinas kesehatan Kabupaten atau kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja. Oleh karena itu, UU Nomor 36 tahun 2009 menekankan pentingnya upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan, khususnya ditingkat Puskesmas. Dalam meningkatkan mutu pelayanan di tingkat puskesmas, dibutuhkan kompetensi perawat yang profesional, sikap atau etika perawat yang baik, sarana dan prasarana yang lengkap, disiplin kerja yang tinggi serta beberapa aspek lainnya yang dapat menunjang mutu pelayanan sehingga terwujud kepuasan pasien yang menggunakan pelayanan kesehatan tersebut.

Penelitian yang dilakukan oleh Mernawati dan Zainafree (2016), menjelaskan bahwa kepuasan pasien sangat bergantung kepada mutu pelayanan yang diberikan oleh seluruh tenaga kesehatan yang terdapat di dalam fasilitas pelayanan kesehatan tersebut. Mutu pelayanan yang dimaksud adalah mampu memberikan pelayanan dengan segera, tanggap, memiliki kompetensi, sopan, dapat dipercaya, akurat, memiliki rasa empati, serta memuaskan.

Penelitian lain dari Rivan dkk (2014), menemukan hasil bahwa kepuasan pasien puskesmas sangat dipengaruhi dari tingkat pendapatan, tingkat pendidikan, pelayanan dokter dan petugas kesehatan lainnya, dan tersedianya sarana penunjang medis dan non medis.

Etika Kerja adalah sistem nilai atau norma yang digunakan oleh seluruh karyawan perusahaan, termasuk pimpinannya dalam pelaksanaan kerja sehari-hari. Perusahaan

dengan etika kerja yang baik akan memiliki dan mengamalkan nilai-nilai, yakni : kejujuran, keterbukaan, loyalitas kepada perusahaan, konsisten pada keputusan, dedikasi kepada stakeholder, kerja sama yang baik, disiplin, dan bertanggung jawab (Sinamo, 2007).

Dari beberapa faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien, peneliti tertarik untuk menilik apakah kompetensi, etika, dan disiplin kerja perawat berhubungan dengan kepuasan pasien.

Di Kota Palopo terdapat 12 Puskesmas. Dari 12 puskesmas tersebut, terdapat Puskesmas Pontap yang membawahi tiga kecamatan dan enam kelurahan. Rata – rata kelurahannya berada di daerah pesisir pantai. Puskesmas Pontap adalah salah satu tempat pelayanan kesehatan yang banyak dikunjungi oleh pasien. pelayanan yang tersedia pun cukup lengkap bagi masyarakat disekitarnya seperti pelayanan poli umum, pelayanan KIA atau KB, persalinan, nifas, Unit Gawat Darurat (UGD), dan Laboratorium. Di Puskesmas ini terdapat 35 perawat yang tiap harinya bertugas melayani pasien.

Data sekunder dari puskesmas pontap menunjukkan kunjungan pasien cenderung tidak stabil sehingga memunculkan persepsi yang beragam diantara pemberi layanan kesehatan. Oleh sebab itu, peneliti ingin mengetahui hal-hal terkait kepuasan pasien yang berobat di Puskesmas Pontap.

## BAHAN DAN METODE

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini bersifat *survey analitik* dengan pendekatan *cross secsional*. Populasi dalam penelitian ini adalah 35 perawat. Cara pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan tehnik total sampling, sehingga sampel dalam penelitian ini berjumlah 35 perawat. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Pontap Kota Palopo selama dua bulan dari bulan Maret sampai dengan bulan April tahun 2020 melalui kuesioner yang dibagikan kepada perawat. Setelah data dikumpul peneliti melakukan prosedur pengolahan data yang dilakukan sebagai berikut : 1) *Editing*, setelah

data dikumpul maka dilakukan pemeriksaan kelengkapan data, kesinambungan dan keseragaman data; 2) *Coding*, pada tahap ini yang dilakukan adalah pemberian nilai/kode dari jawaban yang didapat berdasarkan hasil koesioner tersebut. Selanjutnya dibuat daftar variabel. Apabila ada variabel yang tidak diperlukan dalam jawaban yang diberikan maka tidak lagi dimasukkan di dalam daftar variabel. Untuk mempermudah pemasukkan data maka dibuat format koding, kemudian hasil koding dipindahkan ke dalam tabel koding dan pada saat itu data siap untuk dimasukkan ke dalam komputer. 3) Tabulasi data, setelah selesai pemberian nilai data tersebut dikelompokkan dalam bentuk tabel beserta keterangannya yang sesuai dengan tujuan penelitian, dalam hal ini dipakai tabel distribusi frekuensi untuk memudahkan penganalisisan data. Setelah dilakukan editing, koding dan tabulasi maka selanjutnya dilakukan analisis dengan beberapa cara: 1) Analisa Univariat, bertujuan untuk memperlihatkan atau menjelaskan distribusi frekuensi dari variable independen dan variable dependen; 2) Analisa Bivariat, ditujukan untuk menjawab tujuan penelitian dan menguji hipotesis penelitian untuk mengetahui adanya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dengan menggunakan sistem komputerisasi SPSS versi 22,0.

## HASIL PENELITIAN

Hasil penelitian ini disajikan dalam bentuk tabel serta dilengkapi dengan penjelasan sebagai berikut :

Tabel 1. Distribusi berdasarkan umur perawat di Puskesmas Pontap Kota Palopo tahun 2020

Umur	Frekuensi	(%)
20-29 tahun	24	68,6
30-39 tahun	10	28,6
40-49 tahun	0	0
50-59 tahun	1	2,9
<b>Jumlah</b>	<b>35</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Primer 2020

Tabel 1 di atas menunjukkan bahwa kelompok umur responden 20-29 tahun tertinggi sebanyak

24 orang (68,6%) dan tidak ada responden yang memiliki usia 40-49 tahun.

Tabel 2. Distribusi berdasarkan jenis kelamin perawat di Puskesmas Pontap Kota Palopo tahun 2020

Jenis Kelamin	Frekuensi	(%)
Laki-laki	11	31,4
Perempuan	24	68,6
<b>Jumlah</b>	<b>35</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Primer 2020

Tabel 2 di atas menunjukkan bahwa jenis kelamin responden perempuan tertinggi sebanyak 24 orang (68,6%) dan yang terendah jenis kelamin responden laki-laki sebanyak 11 orang (31,4%).

Tabel 3. Distribusi berdasarkan pendidikan perawat di Puskesmas Pontap Kota Palopo tahun 2020

Pendidikan	Frekuensi	(%)
D3	15	42,9
S1	18	51,4
S2	2	5,7
<b>Jumlah</b>	<b>35</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Primer 2020

Tabel 3 di atas menunjukkan bahwa pendidikan responden tertinggi adalah S1 dengan jumlah 18 orang (51,4%) dan pendidikan yang terendah adalah S2 sebanyak 2 orang (5,7%).

Tabel 4. Distribusi berdasarkan sertifikat kompetensi perawat di Puskesmas Pontap Kota Palopo tahun 2020

Sertifikat Kompetensi	Frekuensi	(%)
Ada	28	80,0
Tidak Ada	7	20,0
<b>Jumlah</b>	<b>35</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Primer 2020

Tabel 4. di atas menunjukkan bahwa perawat yang memiliki sertifikat kompetensi adalah sebanyak 28 orang (80,0%), sedangkan perawat yang belum memiliki sertifikat kompetensi sebanyak 7 orang (20,0%).

Analisa bivariat bertujuan untuk melihat variabel independen (faktor pelayanan

keperawatan, pelayanan administrasi, pelayanan apotik, dan keadaan lingkungan) terhadap penurunan jumlah kunjungan rawat jalan di Puskesmas Lamasi. Hasil analisa dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 5. Hubungan Kompetensi Perawat dengan kepuasan pasien di Puskesmas Pontap Kota Palopo tahun 2020

Kompetensi Perawat	Kepuasan Pasien				p
	Puas	%	Tidak Puas	%	
Ada	28	80,0	7	20,0	0,491
Tidak Ada	7	20,0	28	80,0	
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100</b>	<b>35</b>	<b>100</b>	

Sumber : Data Primer 2020

Tabel 5. di atas menunjukkan bahwa kepuasan pasien tidak dipengaruhi oleh adanya sertifikat kompetensi yang dimiliki oleh perawat. Hal ini dapat dilihat dari nilai *p value* (0,491) yang diperoleh. Berdasarkan tabel di atas juga menjelaskan bahwa terdapat 28 orang (80,0%) responden yang mengatakan setuju bahwa kompetensi perawat berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien. Sedangkan terdapat 7 orang (20,0%) yang menjawab sangat setuju.

Tabel 6. Hubungan Etika Kerja dengan kepuasan pasien di Puskesmas Pontap Kota Palopo tahun 2020

Etika Kerja	Kepuasan Pasien				p
	Puas	%	Tidak Puas	%	
Baik	34	97,1	1	2,9	0,000
Kurang Baik	1	2,9	34	97,1	
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100</b>	<b>35</b>	<b>100</b>	

Sumber : Data Primer 2020

Tabel 6. di atas menunjukkan bahwa kepuasan pasien sangat dipengaruhi dari etika perawat dalam bekerja, hal ini dapat dilihat dari nilai *p value* (0,000) yang diperoleh. Artinya bahwa terdapat hubungan antara etika kerja perawat dengan tingkat kepuasan pasien. dari tabel diatas juga menjelaskan bahwa terdapat 34 orang (97,1%) responden yang mengatakan setuju dan sangat setuju etika perawat berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien.

Sedangkan terdapat 1 orang (2,9%) yang menjawab kurang setuju.

Tabel 7. Hubungan Disiplin Kerja dengan kepuasan pasien di Puskesmas Pontap Kota Palopo tahun 2020

Disiplin Kerja	Kepuasan Pasien				p
	Puas	%	Tidak Puas	%	
Disiplin	35	100	0	0	0,046
Tidak Disiplin	0	0	35	100	
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100</b>	<b>35</b>	<b>100</b>	

Sumber : Data Primer 2020

Tabel 4.7 di atas menunjukkan bahwa semua responden mengatakan bahwa kepuasan pasien berpengaruh dengan kedisiplinan perawat dalam bekerja. Hal ini dapat dilihat dari nilai *p value* (0,046), yang artinya bahwa ada hubungan antara disiplin kerja perawat dan kepuasan pasien. Berdasarkan tabel diatas, semua responden (100%) sangat setuju bahwa disiplin kerja berhubungan dengan kepuasan pasien.

## PEMBAHASAN

Dari hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa dari ketiga variabel independen yang diteliti, dua diantaranya mengatakan ada hubungan dengan variabel dependen dan satu variabel yang mengatakan bahwa tidak terdapat hubungan dengan variabel dependen. Variabel yang berhubungan dengan variabel dependen adalah etika kerja ( $p=0,000$ ) dan disiplin perawat ( $p=0,046$ ). Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Risya (2017), yang mengatakan bahwa terdapat hubungan positif antara etika kerja dengan kepuasan pasien. Semakin tinggi etika kerja perawata, maka semakin tinggi pula kepuasan pasien untuk datang berobat ke Puskesmas tersebut. Sedangkan penelitian yang mendukung hasil penelitian ini pada variabel disiplin kerja adalah penelitian yang dilakukan oleh Tyas Puenaningsih (2018), menemukan hasil bahwa disiplin kerja berhubungan dengan kualitas pelayanan yang prima dan berujung pada kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

Di sisi lain pada variabel kompetensi perawat, penelitian yang tidak sejalan dengan hasil penelitian ini adalah, penelitian yang dilakukan oleh Imelda Rahmayunia Kartika (2018), yang menemukan hasil bahwa semakin tinggi kompetensi yang dimiliki oleh seorang perawat maka semakin tinggi pula kepuasan pasien pada pelayanan keperawatan yang diberikan. Penelitian Imelda Rahmayunia Kartika di atas sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Elim Layuk (2017), penelitiannya menjelaskan bahwa kompetensi perawat terdiri dari pengetahuan, sikap dan keterampilan yang dimiliki oleh perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien dan hasil penelitian ini mengatakan bahwa kompetensi perawat (pengetahuan, sikap, dan keterampilan) berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien.

Dari hasil penelitian yang telah dijelaskan di atas dan dari penelitian yang mendukung dan yang tidak mendukung, peneliti berasumsi bahwa hasil penelitian yang telah didapatkan di lapangan adalah hasil penelitian yang *real* atau nyata. Perawat yang berada di Puskesmas Pontap memang memiliki etika dan disiplin kerja yang baik sehingga menimbulkan kepuasan kepada masyarakat yang datang berobat. Sedangkan terkait dengan variabel kompetensi, peneliti berasumsi bahwa ada kemungkinan bahwa memang betul perawat kurang kompeten dalam memberikan asuhan keperawatan dikarenakan masih terdapat 7 perawat yang belum memiliki sertifikasi kompetensi. Selain itu peneliti melihat penelitian yang dilakukan oleh Elim Layuk yang mengatakan bahwa kompetensi perawat terbagi menjadi tiga yaitu pengetahuan, sikap, dan keterampilan. Sehingga peneliti menarik kesimpulan bahwa ada kemungkinan perawat yang bekerja di Puskesmas Pontap memang memiliki sikap yang baik kepada pasien tetapi pengetahuan dan keterampilannya masih kurang sehingga ini yang menyebabkan pasien merasa kurang puas atas pelayanan keperawatan yang telah diberikan.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian ini adalah dapat dijelaskan sebagai berikut :

Berdasarkan hasil distribusi terdapat kelompok umur responden 20-29 tahun tertinggi sebanyak 24 orang (68,6%), jenis kelamin responden perempuan tertinggi sebanyak 24 orang (68,6%), pendidikan responden tertinggi adalah S1 dengan jumlah 18 orang (51,4%), dan perawat yang memiliki sertifikat kompetensi adalah sebanyak 28 orang (80,0%).

Kepuasan pasien tidak dipengaruhi oleh adanya sertifikat kompetensi yang dimiliki oleh perawat. Hal ini dapat dilihat dari nilai *p value* (0,491) yang diperoleh. Kepuasan pasien sangat dipengaruhi dari etika perawat dalam bekerja, hal ini dapat dilihat dari nilai *p value* (0,000). Serta terdapat semua responden mengatakan bahwa kepuasan pasien berpengaruh dengan kedisiplinan perawat dalam bekerja. Hal ini dapat dilihat dari nilai *p value* (0,046), yang artinya bahwa ada hubungan antara disiplin kerja perawat dan kepuasan pasien.

### Saran

Saran yang dapat disampaikan oleh peneliti melalui penelitian ini adalah:

Bagi perawat, harus mampu menerapkan ilmu yang dimiliki dalam memberi pelayanan keperawatan; bagi manajemen institusi pelayanan, harus menyeleksi dengan sungguh para perawat yang mendaftar bekerja karena dengan menerima perawat yang kompeten bekerja maka akan memberikan pelayanan yang sangat prima dan berujung pada peningkatan kepuasan pasien; bagi mahasiswa keperawatan, harus rajin belajar agar lulus dari ujian kompetensi dan akan menjadi perawat yang profesional dalam melayani pasien.

### DAFTAR PUSTAKA

- Budiastuti. 2002. *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit*. Trans Info Media. Jakarta.
- Gerson. 2004. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : PPM

- Haffizurrachman. 2004. *Pengukuran Kepuasan Suatu Institusi Kesehatan*. Jakarta : Majalah Kedokteran Indonesia
- Haryanti. 2000. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Surabaya : Airlangga
- Hasibun. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : PT Bumi Aksara
- Heriandi. 2007. *Mutu Pelayanan Di Rumah Sakit*. Digilib Esa Unggul.
- Irawan. 2003. *Analisa Pengaruh Kepuasan Produk Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Sebagai Variabel*.
- Kotler. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1 dan 2. Jakarta : PT Indeks. Kelompok Gramedia
- Kotler. 2007. *A Framework for Marketing Management*.
- Lusa. 2007. *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta
- Mangkunegara. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : PT. Remaja Rosda Karya
- Marajabessy. 2008. *Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Inap Di RSUD Kota*.
- Mediawati. 2000. *Buku Saku Diagnosa Keperawatan*. Jakarta : EGC
- Moehersono. 2009. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Notoatmodjo. 2003. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Rineka Cipta
- Nurachmah. 2005. *Asuhan Keperawatan Bermutu Di Rumah Sakit*
- Nursalam. 2003. *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan Pedoman Skripsi, Tesis dan Instrumen Penelitian*
- Sabarguna. 2004. *Manajemen Kesehatan*. Bali : EGC.
- Siagian. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Sinambela. 2012. *Manajmen Sumber Daya Manusia*. Bandung : Refika
- Sugito. 2005. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Rineka Cipta
- Sulistiyani. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Supranto. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta : Rineka Cipta
- Suryawati dkk. 2006. *Kepuasan Pasien Terhadap Variasi Bahan Makanan Di Rumah Sakit*. Jurnal Unimus.
- Sutojo. 2003. *Manajemen Penjualan yang Efektif*. Standar Operasional Prosedur. Maiestas Publishing
- Sutrisno. 2013. *Manajemen Keuangan: Konsep dan Teory Aplikasi*. Jakarta : Bumi Aksara
- Tjiptono. 2006. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Andi. Offset
- Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan.
- Utama, Agung. 2003. *Analisa Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Umum Cakra*. Artikel
- Zainafree. 2016. *Analisis Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas*.