

**HUBUNGAN PENGEMBANGAN KARIER PERAWAT  
DENGAN KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN  
DI RSUD WONOSARI GUNUNGGKIDUL**

**NASKAH PUBLIKASI**



**Disusun Oleh:  
VENDRHA ZANI ZEGAL  
201110201064**

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN 'AISYIAH  
YOGYAKARTA  
2015**

# **HUBUNGAN PENGEMBANGAN KARIER PERAWAT DENGAN KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN DI RSUD WONOSARI GUNUNGGKIDUL**

## **NASKAH PUBLIKASI**

Diajukan Guna Melengkapi Sebagian Syarat Mencapai Gelar Sarjana Keperawatan  
Pada Program Pendidikan Ners-Program Studi Ilmu Keperawatan  
Di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan 'Aisyiyah  
Yogyakarta



**Disusun Oleh:  
VENDRHA ZANI ZEGAL  
201110201064**

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN 'AISYIYAH  
YOGYAKARTA  
2015**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**HUBUNGAN PENGEMBANGAN KARIER PERAWAT  
DENGAN KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN  
DI RSUD WONOSARI GUNUNGGKIDUL**

**THE RELATIONSHIP BETWEEN NURSE CAREER  
DEVELOPMENTS AND NURSING SERVICE  
QUALITY AT WONOSARI DISTRICT  
PUBLIC HOSPITAL OF  
GUNUNGGKIDUL<sup>1</sup>**

**NASKAH PUBLIKASI**

**Disusun Oleh :  
VENDRHA ZANI ZEGAL  
201110201064**

Telah disetujui Pembimbing  
Pada tanggal:  
17 Juni 2015



**HUBUNGAN PENGEMBANGAN KARIER PERAWAT  
DENGAN KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN  
DI RSUD WONOSARI GUNUNGGKIDUL**

**THE RELATIONSHIP BETWEEN NURSE CAREER  
DEVELOPMENTS AND NURSING SERVICE  
QUALITY AT WONOSARI DISTRICT  
PUBLIC HOSPITAL OF  
GUNUNGGKIDUL<sup>1</sup>**

Vendrha Zani Zegal, Syaifudin  
Program Studi Ilmu Keperawatan STIKES 'Aisyiyah Yogyakarta  
Email: fendrha@gmail.com

Abstrak: Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif korelasi dengan pendekatan waktu *cross sectional*. Teknik sampling menggunakan *incidental sampling* sejumlah 40 orang. Instrumen pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisa data menggunakan uji *kendall tau*. Penelitian menunjukkan bahwa pengembangan karier perawat di RSUD Wonosari Gunungkidul dalam kategori baik (92,5%) dan kualitas pelayanan keperawatan di RSUD Wonosari Gunungkidul termasuk dalam kategori baik (55%). Hasil analisis dengan uji *kendall tau* diperoleh *p-value*  $0,001 < 0,05$ . Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan antara pengembangan karier perawat dengan kualitas pelayanan keperawatan.

Kata kunci: pengembangan karier, kualitas pelayanan keperawatan, perawat

Abstract: The study employed the descriptive correlation with cross sectional approach. The research samples were 40 students taken through incidental sampling technique. The data were gathered through questionnaire. The data analysis used Kendall Tau test. The results show that the nurse career developments at Wonosari District Hospital of Gunungkidul Yogyakarta is in a good category (92.5%) and the nursing service quality at Wonosari District Hospital of Gunungkidul is in a good category (55%). The statistical test result of Kendall Tau obtained *p-value* of  $0.001 < 0.5$ . The result of the research shows that there is a relationship between nurse career development with nursing service quality.

Keywords : career development, nursing service quality, nurse

## PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan bagian integral dari pembangunan kesehatan yang melakukan pelayanan dibidang kesehatan. Banyak dari masyarakat kita yang sudah menganggap rumah sakit merupakan harapan terakhir dalam memperoleh kesehatan, tentunya hal ini juga harus didukung dengan pemberian pelayanan kesehatan yang berkualitas dari penyedia layanan kesehatan khususnya oleh perawat (Kuntoro, 2010).

Keperawatan merupakan sebuah profesi dan perawat sebagai tenaga profesional yang bertanggung jawab untuk meningkatkan derajat kesehatan (Wijayana, 2008). Kualitas pelayanan keperawatan adalah sikap profesional perawat yang memberikan kenyamanan dan perlindungan bagi setiap pasien yang sedang menjalani proses pemulihan. Penilaian baik atau buruknya terhadap kualitas pelayanan kesehatan sangat bergantung pada perawat hal ini yang akan menjadi acuan masyarakat dalam kualitas pelayanan di sebuah rumah sakit (DepKes RI, 2009).

Tujuan pelayanan keperawatan ditetapkan untuk meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan kesehatan dalam sebuah rumah sakit dengan mendidik perawat agar mempunyai sikap profesional dan bertanggung jawab terhadap pekerjaannya (Arwani, 2006). Upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan dilakukan dengan tujuan untuk meningkatkan asuhan keperawatan, menghasilkan pendapatan institusi (Rumah Sakit), meningkatkan kepuasan dalam bekerja, meningkatkan kepercayaan konsumen, dan untuk menjalankan kegiatan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Pemberdayaan sumber daya manusia bisa dilakukan dengan pembinaan karier dengan baik supaya bisa memaksimalkan pendayagunaan tenaga perawat. Setiap orang yang bekerja menginginkan kariernya terus meningkat dari waktu ke waktu, penghasilan bertambah, dan mendapatkan perlakuan serta penghargaan yang layak dan adil dalam penugasan kerja. Hal ini akan menjadikan perawat berusaha terus berprestasi, memperoleh kepuasan kerja, dan meningkatkan kualitas pelayanan (Marquis & Houston, 2012).

Di Indonesia, perawat merupakan komposisi tenaga kesehatan terbesar dan belum merata. Proporsi tenaga keperawatan Indonesia adalah 51,22% (165,937) dari tenaga kesehatan (323,942). Tenaga keperawatan yang bekerja di puskesmas sebesar 36,41% (56,727). Tenaga kesehatan atau perawat yang bekerja di RS sebesar 64,96% (109,210) dari semua tenaga kesehatan yang bekerja di RS (168,126) (DepKes, 2007).

Banyaknya keluhan warga masyarakat terhadap pelayanan yang merugikan pasien diberikan oleh RSUD Wonosari membuat anggota DPRD Gunungkidul memberikan tanggapan keras kepada pihak rumah sakit tersebut. Manajemen rumah sakit sudah seharusnya berbenah dan melakukan perbaikan baik dari segi pelayanan maupun segi sumber daya manusia (Susmayanti, 2014).

Berdasarkan hasil studi pendahuluan pada tanggal 6 Januari 2014 di bangsal Mawar, Bakung, dan Anggrek dengan 7 orang pasien dengan rata-rata mondok 5-9 hari. Hampir semua pasien yang diwawancarai mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan perawat

sudah baik, ramah, dan cepat ketika dimintai tolong, namun pasien juga mengatakan perawat sering tergesa-gesa dalam melakukan tindakan, kadang tidak menjelaskan prosedur sebelum melakukan tindakan, dan kurang hati-hati dalam melakukan tindakan. Serta berdasarkan hasil temuan dari data rekam medis pasien masih kurang lengkap.

Tujuan dari penelitian adalah untuk mengetahuinya hubungan pengembangan karier perawat dengan kualitas pelayanan keperawatan di RSUD Wonosari Gunungkidul.

## **METODE PENELITIAN**

Desain penelitian ini bersifat studi korelasi merupakan penelitian atau penelaahan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel pada suatu situasi atau kelompok subjek dengan pendekatan *cross sectional* yaitu pendekatan yang menggunakan satu kali pengumpulan data pada saat tertentu sekaligus dapat menggambarkan perkembangan individu dari berbagai faktor.

Populasi adalah keseluruhan dari objek penelitian atau objek yang diteliti yang meliputi karakter atau sifat dari suatu subjek, populasi pada penelitian ini adalah 104 perawat yang berada di RSUD Wonosari Gunungkidul. Sedangkan sampel pada penelitian ini sebanyak 40 perawat pelaksana di ruang rawat inap bangsal Anggrek, Bakung, dan Mawar. Dengan menggunakan metode *non probability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang/kesempatan yang sama bagi setiap unsur populasi. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *incidental sampling* yakni teknik penentuan sampel berdasarkan secara kebetulan ditemui dan cocok sebagai sumber data yang ada di ruang rawat inap.

Bentuk instrumen yang digunakan adalah kuesioner sebagai alat pengumpul data untuk kedua variabel. Skala data yang digunakan untuk kedua variabel adalah skala *likert-like*. Kuesioner untuk kualitas pelayanan keperawatan disusun sendiri oleh peneliti yang disesuaikan dengan standar kualitas pelayanan keperawatan dengan menggunakan skala *likert-like* yaitu selalu diberi skor 4, sering diberi skor 3, kadang-kadang diberi skor 2 dan tidak pernah diberi skor 1.

Peneliti melakukan uji validitas kuesioner kualitas pelayanan keperawatan dan pengembangan karier perawat pada 20 orang perawat di bangsal Cempaka dan Melati RSUD Wonosari Gunungkidul, dengan nilai kesalahan 5 % dengan taraf signifikan 0,444. Berdasarkan hasil uji validitas kuesioner yang dilakukan di bangsal Cempaka dan bangsal Melati RSUD Wonosari dengan jumlah responden 20 orang perawat yaitu nilai  $r_{hitung} \geq 0,444$ . Kuesioner kualitas pelayanan keperawatan terdiri dari 30 item pernyataan terdapat 21 item yang dinyatakan valid dan lainnya dinyatakan tidak valid yaitu pada komponen *reliability* item pernyataan 3, 5, 8, komponen *responsiveness* nomor 11, 16, komponen *assurance* nomor 18, 21, komponen *empathy* nomor 22, 24 dinyatakan gugur karena nilai  $r_{hitung} < 0,444$ . Sedangkan kuesioner untuk pengembangan karier perawat terdiri dari 15 item pernyataan yang dinyatakan valid semua. Hasil analisis uji reliabilitas instrumen diperoleh  $r_{Alpha}$  untuk instrumen kualitas pelayanan keperawatan sebesar 0,892, sedangkan instrumen pengembangan

karier perawat nilai *r Alpha* sebesar 0,867. Karena *r Alpha* dari kedua instrumen tersebut lebih besar dari *r* tabel (0,600) yang menunjukkan bahwa kedua instrumen tersebut dinyatakan reliabel dan dapat digunakan untuk pengambilan data penelitian.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### 1. Hasil Penelitian

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Hasil Penelitian di RSUD Wonosari Gunungkidul

No	Karakteristik Responden	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1	Jenis Kelamin		
	Laki-laki	7	17.5 %
	Perempuan	33	82.5 %
	Jumlah	40	100.0 %
2	Usia		
	20-25 tahun	2	5 %
	26-35 tahun	25	62,5 %
	>35 tahun	13	32,5%
	Jumlah	40	100 %
3	Pendidikan		
	D3	39	97,5 %
	S1	1	2,5 %
	Jumlah	40	100%
4	Status Kepegawaian		
	Kontrak	1	2,5 %
	Tetap	39	97,5 %
	Jumlah	40	100%
5	Masa Kerja		
	1-2 tahun	-	-
	3-5 tahun	8	20 %
	>5 tahun	32	80 %
	Jumlah	40	100 %

*Data Primer 2015*

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin terbanyak adalah perempuan dengan jumlah 33 orang (82,5%). Karakteristik responden berdasarkan usia terbanyak adalah 26-35 tahun dengan jumlah 25 orang (62,5%). Karakteristik responden berdasarkan latar belakang pendidikan terbanyak adalah D3 dengan jumlah 39 orang (97,5%). Karakteristik responden berdasarkan status kepegawaian terbanyak adalah pegawai tetap dengan jumlah 39 orang (97,5%). Karakteristik responden berdasarkan masa kerja terbanyak adalah >5 tahun dengan jumlah 32 orang (80%).

## 2. Pengembangan Karier Perawat

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Pengembangan Karier Perawat di RSUD Wonosari Gunungkidul

Pengembangan Karier Perawat	Frekuensi (F)	Persentase (%)
Baik	22	55%
Cukup	18	45%
Kurang	0	0
Jumlah	40	100%

*Data Primer 2015*

Berdasarkan tabel 2, distribusi frekuensi pengembangan karier perawat di RSUD Wonosari, menunjukkan bahwa pengembangan karier perawat dalam kategori baik dengan jumlah 22 orang (55%).

## 3. Kualitas Pelayanan Keperawatan

Tabel 3. Frekuensi Kualitas Pelayanan Keperawatan di RSUD Wonosari Gunungkidul

Kualitas Pelayanan Keperawatan	Frekuensi (F)	Persentase (%)
Baik	37	92,5%
Cukup	3	7,5%
Kurang	0	0
Jumlah	40	100%

*Data Primer 2015*

Berdasarkan tabel 3, distribusi frekuensi kualitas pelayanan keperawatan di RSUD Wonosari, menunjukkan bahwa pengembangan karier perawat dalam kategori baik dengan jumlah 37 orang (92,5%).

## 4. Tabulasi Silang Karakteristik Responden dengan Pengembangan Karier Perawat

Tabel 4. Tabulasi Silang Karakteristik Responden dengan Pengembangan Karier Perawat di RSUD Wonosari Gunungkidul

Karakteristik	Pengembangan Karier						Total	%
	Kurang	%	Cukup	%	Baik	%		
1. Jenis Kelamin								
Laki-laki	-	-	3	7,5%	4	10%	7	17,5%
Perempuan	-	-	15	37,5%	18	45%	33	82,5%
Jumlah	-	-	18	45%	22	55%	40	100%
2. Usia								
20-25 tahun	-	-	1	2,5%	1	2,5%	2	5%
26-35 tahun	-	-	9	22,5%	16	40%	25	62,5%
>35 tahun	-	-	8	20%	5	12,5%	13	32,5%
Jumlah	-	-	18	45%	22	55%	40	100%
3. Pendidikan								
D3	-	-	18	45%	21	52,5%	39	97,5%
S1	-	-	-	-	1	2,5%	1	2,5%
Jumlah	-	-	18	45%	22	55%	40	100%
4. Status								
Kepegawaian								
Kontrak	-	-	1	2,5%	-	-	1	2,5%
Tetap	-	-	17	42,5%	22	55%	39	97,5%
Jumlah	-	-	18	45%	22	55%	40	100%
5. Masa Kerja								
1-2 tahun	-	-	-	-	-	-	-	-
3-5 tahun	-	-	3	7,5%	5	12,5%	8	20%
>5 tahun	-	-	15	37,5%	17	42,5%	32	80%
Jumlah	-	-	18	45%	22	55%	40	100%

*Data Primer 2015*

Berdasarkan tabel 4, pengembangan karier perawat berada dalam kategori baik dengan jenis kelamin perempuan dengan jumlah 18 orang (45%). Berdasarkan usia, pengembangan karier perawat berada dalam kategori baik pada kelompok umur 25-35 tahun sebanyak 16 orang (40%). Berdasarkan pendidikan, pengembangan karier perawat dalam kategori baik pada pendidikan D3 dengan jumlah 21 orang (52,5%). Berdasarkan status kepegawaian, pengembangan karier perawat berada dalam kategori baik pada status pegawai tetap dengan jumlah 22 orang (55%). Berdasarkan masa kerja, pengembangan karier perawat berada dalam kategori baik pada masa kerja > 5 tahun dengan jumlah 17 orang (42,5%).

## 5. Tabulasi Silang Karakteristik Responden Dengan Kualitas Pelayanan Keperawatan

Tabel 5. Tabulasi Silang Karakteristik Responden dengan Pengembangan Karier Perawat di RSUD Wonosari Gunungkidul

Karakteristik	Kualitas Pelayanan Keperawatan						Total	%
	Kurang	%	Cukup	%	Baik	%		
1. Jenis Kelamin								
Laki-laki	-	-	1	2,5%	6	15%	7	17,5%
Perempuan	-	-	2	5%	31	77,5%	33	82,5%
Jumlah	-	-	3	7,5%	37	92,5%	40	100%
2. Usia								
20-25 tahun	-	-	-	-	2	5%	2	5%
26-35 tahun	-	-	2	5%	23	57,5%	25	62,5%
>35 tahun	-	-	1	2,5%	12	30%	13	32,5%
Jumlah	-	-	3	7,5%	37	92,5%	40	100%
3. Pendidikan								
D3	-	-	3	7,5%	36	90%	39	97,5%
S1	-	-	-	-	1	2,5%	1	2,5%
Jumlah	-	-	3	7,5%	37	92,5%	40	100%
4. Status								
Kepegawaian								
Kontrak	-	-	-	-	1	2,5%	1	2,5%
Tetap	-	-	3	7,5%	36	90%	39	97,5%
Jumlah	-	-	3	7,5%	37	92,5%	40	100%
5. Masa Kerja								
1-2 tahun	-	-	-	-	-	-	-	-
3-5 tahun	-	-	2	5%	6	15%	8	20%
>5 tahun	-	-	1	2,5%	31	77,5%	32	80%
Jumlah	-	-	3	7,5%	37	92,5%	40	100%

*Data Primer 2015*

Berdasarkan tabel 5, kualitas pelayanan keperawatan berada dalam kategori baik pada jenis kelamin perempuan dengan jumlah 31 orang (77,5%). Berdasarkan usia, kualitas pelayanan keperawatan berada dalam kategori baik pada kelompok umur 26-35 tahun sebanyak 23 orang (57,5%). Berdasarkan pendidikan, kualitas pelayanan keperawatan dalam kategori baik pada pendidikan D3 dengan jumlah 36 orang (90%). Berdasarkan status kepegawaian, kualitas pelayanan keperawatan berada dalam kategori baik pada status pegawai tetap dengan jumlah 36 orang (90%). Berdasarkan masa kerja, kualitas pelayanan keperawatan berada dalam kategori baik pada masa kerja >5 tahun dengan jumlah 31 orang (77,5%).

## 6. Hubungan Pengembangan Karier Perawat dengan Kualitas Pelayanan Keperawatan

Tabel 6. Hubungan Pengembangan Karier Perawat dengan Kualitas Pelayanan Keperawatan di RSUD Wonosari Gunungkidul

Pengembangan Karier Perawat	Kualitas Pelayanan Keperawatan						Total	%
	Kurang	%	Cukup	%	Baik	%		
Baik	-	-	-	-	23	57,5%	23	57,5%
Cukup	-	-	3	7,5%	14	%	17	42,5%
Kurang	-	-	-	-	-	-	-	-
Jumlah	-	-	3	7,5%	37	92,5%	40	100%
<b>r=0,386</b>	<b>p = 0,001</b>		<b>α = 0,05</b>			<b>n = 40</b>		

*Data Primer 2015*

Berdasarkan data pada tabel 6, hubungan pengembangan karier perawat dengan dengan kualitas pelayanan keperawatan di RSUD Wonosari, dalam kategori baik dengan jumlah 23 orang (57,5%). Berdasarkan uji analisis *Kendall Tau* didapatkan bahwa nilai *significancy* p sebesar 0,001 karena nilai  $p < 0,05$  maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan pengembangan karier perawat dengan kualitas pelayanan keperawatan di RSUD Wonosari Gunungkidul tahun 2015. Analisis koefisien kontingensi pada korelasi antara pengembangan karier perawat dengan kualitas pelayanan keperawatan di RSUD Wonosari Gunungkidul menunjukkan angka sebesar 0,386 yang memiliki arah hubungan positif, artinya semakin tinggi pengembangan karier perawat maka semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan.

## PEMBAHASAN

### 1. Pengembangan Karier Perawat

Berdasarkan tabel 2 dari hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar atau sebesar 55% perawat di RSUD Wonosari Gunungkidul mempunyai pengembangan karier yang baik dan sisanya sebesar 45% memiliki tingkat pengembangan karier cukup. Pengembangan karier perawat meliputi 1).Promosi, sebanyak 34 orang (85,5%) menyatakan tidak setuju apabila promosi tidak berhasil memberikan motivasi kepada perawat untuk bekerja dengan baik, 2).Pendidikan, ditunjukkan dengan jawaban tertinggi sangat setuju yaitu 30 orang (75%) bahwa perawat yang telah mengikuti pendidikan formal berhasil meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan, 3).Pelatihan, ditunjukkan dengan jawaban tertinggi adalah sebanyak 27 orang (67,5%) menyatakan tidak setuju mengenai pelatihan tidak berhasil meningkatkan kualitas kerja seorang perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

Pengembangan karier merupakan suatu proses peningkatan kemampuan diri (Siagian, 2009). Pengembangan karier bisa dikatakan sebagai sebuah proses identifikasi terhadap kemampuan karyawan yang mendorong pertumbuhan sikap profesional sehingga semakin berkembangnya karyawan yang potensial.

Salah satu cara yang bisa dilakukan adalah melalui kegiatan promosi yang merupakan suatu bentuk pengakuan dan kepercayaan terhadap kemampuan serta kecakapan karyawan untuk menduduki suatu jabatan yang lebih tinggi. bentuk penghargaan terhadap kontribusi seorang perawat, promosi bisa dijadikan sebagai suatu proses menjaga persaingan sekaligus cara terbaik dalam menjaga motivasi perawat.

Pendidikan menjadi salah satu acuan organisasi/manajemen dalam meningkatkan karier seorang perawat, artinya semakin tinggi latar belakang pendidikan maka semakin besar pula harapan peningkatan kariernya (Sitohang, 2006). Oleh sebab itu untuk bisa mengembangkan karier menjadi lebih baik, maka perlu pendidikan secara berkelanjutan baik pendidikan formal dan pendidikan tidak formal. Menurut Notoatmodjo (2010) bahwa untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan seseorang perlu dilakukan pelatihan.

Sebuah fasilitas yang diperoleh seorang karyawan dari perusahaan untuk dapat membantu meningkatkan kualitas dan karier karyawan. Pengembangan karier sangat bermanfaat bagi kedua belah pihak baik untuk sebuah organisasi maupun bagi tenaga kerja (perawat). Pengembangan karier sangat bermanfaat bagi kedua belah pihak baik untuk sebuah organisasi maupun bagi tenaga kerja (perawat). Bagi tenaga kerja selain sebagai metode untuk meningkatkan pengetahuan dan keahlian pelatihan bisa mendorong pertumbuhan kematangan mental pribadi. Bagi organisasi selain memudahkan dalam mencapai tujuan, pengembangan karier bisa dijadikan sebagai proses seleksi terhadap potensi perawat untuk dikembangkan.

## **2. Kualitas Pelayanan Keperawatan**

Berdasarkan tabel 3 Pada ditemukan bahwa sebagian besar atau 92,5% perawat di RSUD Wonosari Gunungkidul memiliki kualitas pelayanan baik dan sisanya 7,5% memiliki kualitas pelayanan keperawatan cukup. Meliputi: 1).*Reliability*, sebanyak 33 orang (82,5%) menyatakan tidak pernah bersikap acuh setiap melakukan tindakan keperawatan, 2).*Responsiveness*, yang ditunjukkan dengan jawaban tertinggi adalah selalu sebanyak 33 orang (82,5%) dengan pernyataan memantau keadaan pasien secara rutin, 3).*Assurance*, yang ditunjukkan dengan jawaban terbanyak adalah selalu 34 orang (85%) dalam menjawab setiap pertanyaan klien dengan ramah dan seksama, 4).*Empathy*, jawaban yang terbanyak adalah tidak pernah 34 orang (85%) dengan pernyataan tindakan keperawatan yang dilakukan kurang sesuai dengan standar, 5).*Tangible*, ditunjukkan dengan jawaban tertinggi yaitu selalu sebanyak 31 orang (77,5%) dengan alasan selalu menjaga kebersihan seragam yang dikenakan.

Menurut Parasuraman (2001, dalam Nursalam, 2014) inti dari konsep kualitas pelayanan keperawatan adalah daya tanggap perawat (*responsiveness*), mampu memberikan jaminan (*assurance*), menunjukkan bukti fisik (*tangible*) yang dapat dilihatnya, menurut empati (*empathy*) dari perawat yang memberikan pelayanan

sesuai dengan keandalannya (*reliability*) dalam menjalankan tugas pelayanan keperawatan.

Kualitas pelayanan merupakan sikap profesional perawat yang memberikan perasaan nyaman, sebuah kompensasi sebagai pemberi layanan yang menimbulkan perasaan puas pada diri pasien sebagai wujud dari kepedulian perawat dalam memberikan pelayanan yang prima pada pasien. Peneliti menilai bahwa kualitas pelayanan keperawatan yang diberikan kepada pasien dipengaruhi oleh perilaku perawat yang mempunyai peranan yang sangat penting dalam keperawatan di rumah sakit. Kualitas pelayanan keperawatan yang baik ditentukan oleh kompetensi dari perawat di rumah sakit tersebut kompetensi adalah kualitas pribadi atau kemampuan dalam melaksanakan tugas. Pengetahuan dan keterampilan perawat sangat ditentukan oleh tingkat pendidikan perawat yang bisa mempengaruhi seseorang dalam berperilaku dan mengambil sebuah tindakan pada kasus ini adalah dalam memberikan pelayanan. Perawat dengan tingkat pendidikan yang tinggi mempunyai kualitas pelayanan yang lebih baik karena semakin tinggi tingkat pendidikannya maka kemampuan secara kognitif dan keterampilan akan meningkat (Notoadmojo, 2012).

Sikap dan keterampilan perawat juga dipengaruhi oleh masa kerjanya, menurut Farida (2011) menyatakan bahwa semakin lama seseorang bekerja semakin terampil dan semakin cepat dia dalam menyelesaikan tugas tersebut. Teori ini juga diperkuat oleh Cronenwett dkk. (2007) dalam risetnya mengemukakan bahwa sikap perawat lebih banyak terbentuk berdasarkan pengalaman kerja, perawat senior lebih terampil dalam menangani pasien dan berpengalaman terhadap berbagai tipe kepribadian pasien dibandingkan dengan perawat junior.

### **3. Hubungan Pengembangan Karier Perawat dengan Kualitas Pelayanan Keperawatan**

Berdasarkan uji analisis *Kendall Tau* didapatkan bahwa nilai *significancy* sebesar 0,001 karena nilai  $p < 0,05$  maka  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan pengembangan karier perawat dengan kualitas pelayanan keperawatan di RSUD Wonosari Gunungkidul tahun 2015. Adanya hubungan pada kedua variabel tersebut menjelaskan bahwa pengembangan karier yang baik akan memberikan pengaruh atau dampak pada kualitas pelayanan keperawatan yang baik, sedangkan pengembangan karier yang kurang maka akan berdampak pada buruknya kualitas pelayanan keperawatan.

Hasil penelitian ini selaras dengan hasil penelitian yang dilakukan Sulung (2013) yang meneliti tentang Pengembangan Karir Perawat terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan Profesional di Ruang Anak RSUP. Dr. M. Djamil Padang Menyatakan bahwa pendidikan ( $p = 0,039$ ) dan pengembangan karier perawat ( $p = 0,000$ ) mempunyai pengaruh terhadap mutu/kualitas pelayanan keperawatan sehingga hal ini mampu meningkatkan kompetensi dan kinerja perawat dalam menunjang kualitas pelayanan keperawatan. Penelitian ini juga didukung oleh

penelitian yang dilakukan oleh Dewi (2014) yang menyatakan adanya hubungan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien, artinya bahwa faktor lain yang menentukan kualitas pelayanan keperawatan adalah penilaian dari pasien tentang kinerja yang diberikan oleh seorang perawat yang merupakan sebuah bentuk pengakuan terhadap pelayanan yang diterima.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di RSUD Wonosari Gunungkidul tentang hubungan pengembangan karier perawat dengan kualitas pelayanan keperawatan. Sebanyak 22 orang (55%) perawat di RSUD Wonosari Gunungkidul tahun 2015 menyatakan pengembangan karier perawat dalam kategori baik, sedangkan sebanyak 37 orang (92,5%) di RSUD Wonosari Gunungkidul tahun 2015 menyatakan kualitas pelayanan keperawatan dalam kategori baik dan berdasarkan uji hubungan signifikan antara pengembangan karier perawat dengan kualitas pelayanan keperawatan di RSUD Wonosari Gunungkidul dengan nilai  $p < 0,05$  sebesar 0,001.

## **SARAN**

1. Bagi ilmu pengetahuan keperawatan  
Hasil penelitian ini sekiranya dapat dijadikan sebagai salah satu bahan referensi dan kajian pada bidang ilmu keperawatan, khususnya dibidang manajemen keperawatan terkait dengan pengembangan karier perawat dengan kualitas pelayanan keperawatan.
2. Bagi RSUD Wonosari  
Diharapkan bagi Direktur RSUD Wonosari tetap menjaga kualitas pelayanan keperawatan yang diberikan terutama dalam hal pengembangan karier perawat guna menjaga kinerja dan motivasi kerja perawat pelaksana.
3. Bagi perawat  
Diharapkan perawat untuk terus meningkatkan kemampuan dan mengembangkan potensi yang dimiliki dalam menunjang pelayanan keperawatan yang diberikan kepada pasien dengan menambah pengetahuan terbaru.
4. Bagi peneliti selanjutnya  
Hasil penelitian ini agar dapat menjadi sumber informasi dan bahan kajian untuk menambah wawasan dan pengembangan penelitian

## DAFTAR PUSTAKA

- Arwani, H.S. *Manajemen Bangsal Keperawatan*. EGC. 2006. Jakarta
- Depkes RI, 2009. *Sistem Kesehatan Nasional*. Jakarta.
- Dewi. U. (2014). “*Hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap di bangsa penyakit dalam dan bedah di RS DR. Soetarto*”. KTI tidak dipublikasikan. Yogyakarta: Stikes ‘Aisiyah Yogyakarta
- Farida. (2011). Kepemimpinan Efektif dan Motivasi Kerja dalam Penerapan Komunikasi Terapeutik Perawat. *Jurnal Ners*, 6(1):31-41.
- Hasibuan, S.P. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi. Bumi Aksara, Jakarta
- Kuntoro, A. (2010). *Buku Ajar Manajemen Keperawatan*. Yogyakarta: Nuha Medika
- Marquis dan Huston (2012). *Kepemimpinan dan manajemen keperawatan. Teori dan Aplikasi*. Alih bahasa: Widyawati dan Handayani. Jakarta. Edisi 4. EGC.
- Notoatmodjo, S. (2012). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Purwanto, M. 2007. *Prinsip-Prinsip dan Teknik Evaluasi Pengajaran*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Wijayana, M. 2008. *Membangun Pribadi Perawat*, (Online), <http://www.52.11.148.220/ppko/file/membangun%20pribadi%20caring%20perawat>, diakses tanggal 13 Oktober 2014).
- Wijono, D. 2006. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Teori, Strategi dan Aplikasi*. Surabaya. Airlangga University Press.