

HUBUNGAN ANTARA KINERJA PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RSUD H ABDUL MANAP KOTA JAMBI TAHUN 2020

Devi Yusmahendra¹, Yusnilawati²

¹Dosen Prodi D III Keperawatan Stikes Garuda Putih Jambi

Email : deviyusmahendra@gmail.com

²Dosen Program Studi Keperawatan Universitas Jambi

Email : yusnilawati@yahoo.com

Abstract:

Public confidence in the hospital can be seen from the public satisfaction index. One aspect that determines public trust is the performance of nurses. Based on hospital satisfaction index data, hospitalization shows less satisfied performance. This study aims to determine the picture of the relationship between nurse performance with patient satisfaction.

This research uses cross sectional design which is implemented in RSUD Abdul Manap Jambi On Date 8 to 26 february 2020, the number of respondents is 84 respondents. Instruments in this study using questionnaires. Data analysis used is univariate and bivariate analysis by using chi-square test. Result of analysis of nurse performance good as many as 51 respondents (60,7%), less good counted 33 respondents (39,3%) and satisfied respondent as much as 55 respondents (65,5%), felt unsatisfied as much 29 respondents (34.5%). Chi Square Test results there is a significant relationship between nurse performance with patient satisfaction with P-Value of 0.002. With the high value of good nurse performance it will create high patient satisfaction.

Keywords: *Nurse performance, Patient satisfaction*

Abstrak: Kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit dapat dilihat dari indeks kepuasan masyarakat. Salah satu aspek yang menentukan kepercayaan masyarakat adalah kinerja perawat. Berdasarkan data indeks kepuasan Rumah sakit ini, rawat inap menunjukkan kinerja kurang puas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran hubungan antara kinerja Perawat dengan kepuasan pasien.

Penelitian ini menggunakan desain *cross sectional* yang dilaksanakan di RSUD Abdul Manap Jambi Pada Tanggal 8 sampai dengan 26 february 2020, jumlah responden yaitu 84 responden. Instrumen dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Analisis data yang digunakan adalah analisa univariate dan bivariate dengan menggunakan uji *chi-square*. Hasil analisis kinerja perawat baik sebanyak 51 responden (60,7%), kurang baik sebanyak 33 responden (39,3%) dan responden yang merasa puas sebanyak 55 responden (65,5%), yang merasa kurang puas sebanyak 29 responden (34,5%). Hasil Uji *Chi Square* terdapat hubungan yang signifikan antara kinerja perawat dengan kepuasan pasien dengan *P-Value* sebesar 0,002. Dengan tingginya nilai kinerja perawat yang baik maka akan menciptakan kepuasan pasien yang tinggi.

Kata Kunci: *Kinerja perawat, Kepuasan pasien*

Pendahuluan

Pelayanan keperawatan merupakan salah satu upaya yang dilakukan oleh pemerintah dan masyarakat guna menciptakan manusia Indonesia yang sehat dan produktif secara sosial dan ekonomi. Setiap warga negara berhak mendapatkan akses pelayanan keperawatan dan dilindungi oleh undang-undang. Hak untuk

mendapatkan pelayanan kesehatan bagi warga negara ini telah diatur dalam Pasal 5 Undang-Undang RI nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan. Dalam ketentuan Undang-Undang tersebut dinyatakan bahwa: 1) setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atas sumber daya di bidang kesehatan; 2)

Setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau; 3) Setiap orang berhak secara mandiri dan bertanggung jawab menentukan sendiri pelayanan kesehatan yang diperlukan bagi dirinya.¹

Untuk memenuhi amanat undang-undang tersebut maka harus didukung oleh tersedianya fasilitas pelayanan berupa rumah sakit serta unsur-unsur pendukungnya. Disamping itu juga ditentukan oleh kebijakan pemerintah yang mengakomodasi seluruh kebutuhan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan kesehatan. Penyiapan dan penyediaan rumah sakit, peralatan dan fasilitas lainnya, tenaga medis serta perangkat peraturan oleh pemerintah termasuk penyelenggaraan jaminan kesehatan, selayaknya selalu dikaitkan dengan upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan bagi masyarakat.²

Data jumlah rumah sakit di Indonesia pada tahun 2020 sebanyak 2.488 yang terbagi atas rumah sakit publik dan rumah sakit privat. Rumah sakit publik ada sebanyak 1593 rumah sakit yang terdiri dari 1.341 Rumah Sakit Umum (RSU) dan 252 Rumah Sakit Khusus (RSK). Kemudian rumah sakit privat sebanyak 895 rumah sakit yang terdiri dari 608 RSU dan 287 RSK. Berdasarkan kelompok kualifikasi pelayanannya terdapat 57 RS rumah sakit tipe kelas A, 328 kelas B, 837RS kelas C, 423RS kelas D, dan sebanyak 843 unit RS lainnya belum ditetapkan tipe rumah sakitnya.³⁹ Tipe rumah sakit menunjukkan kemampuan pelayanan yang sangat ditentukan oleh kapasitas para medis dan fasilitas pendukung lainnya.³

Untuk mendapatkan gambaran terkini tentang kepuasan pasien Rumah Sakit Abdul Manaf dan hubungannya dengan kinerja Perawat, maka dilakukan survei awal. Berdasarkan survei data awal dengan wawancara yang peneliti lakukan pada tanggal 21 – 24 Desember 2020 terhadap 10 orang responden, 3 orang mengatakan kurang senang dengan fasilitas dan pelayanan yang diberikan dan dalam memenuhi kebutuhan pasien tidak cepat, 3

orang mengatakan cukup memuaskan dengan pelayanan yang diberikan dan fasilitas pendukung lainnya namun ketika perawat dipanggil untuk melihat pasien datang tapi dengan waktu yang lama, 4 orang belum menjawab puas atau tidak puas tetapi pasien merasa perawat tidak ramah kepada pasien dan keluarga sehingga mengurangi rasa kepuasan terhadap perawat dalam melayani pasien. Dengan demikian maka analisis mengenai tingkat kepuasan dan kinerja perawatan menjadi hal yang sangat penting dalam penelitian ini sehingga hubungan antara kepuasan pasien dengan kinerja Perawat Rumah Raskit Abdul Manaf dapat digambarkan.

METODE PENELITIAN Berdasarkan kerangka teori pada bab II oleh Asmuji²⁴ diidentifikasi bahwa ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Namun dalam penelitian ini tidak semua faktor yang diteliti, namun faktor yang diteliti fenomena yang terjadi di lapangan. Faktor yang diteliti yaitu mutu pelayanan yang ditentukan oleh sikap petugas dan variabel lainnya yang membentuk mutu pelayanan. Sampel adalah sebagian pasien atau keluarga pasien yang diharapkan dapat mewakili populasi yang diteliti. Peneliti dipilihkan 4 ruangan tertentu dengan beberapa

PENDAHULUAN

Pertimbangan salah satunya banyaknya jumlah kunjungan yang mencukupi untuk dijadikan sampel dalam penelitian, dan dilihat juga banyaknya tenaga perawat di ruangan tersebut. Adapun ruangan yang dimaksud yaitu , ruanga interne, ruang bedah, ruang jantung dan ruang THT.

Untuk menentukan besarnya sampel pada penelitian ini maka digunakan rumus sebagai berikut (Iamshow , 1997) ³¹ Jadi sampel dalam penelitian ini sebanyak 84 responden dengan menggunakan teknik accidental sampling yakni pengambilan sampel yang dilakukan secara kebetulan bertemu diambil dan langsung dijadikan sampel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Karakteristik Responden

Responden disini adalah pasien atau keluarga terdekat pasien (suami, istri, adik, kakak dan lain-lain) yang dianggap dapat mewakili pasien. Karakteristik responden dalam penelitian ini meliputi jenis kelamin, umur, pekerjaan dan pendidikan responden.

Tabel 4.1 Karakteristik Responden

Karakteristik	Jumlah Responden	Persentase (%)
Umur :		
17 – 25	20	24
26 – 35	30	36
36 – 45	15	18
46 – 71	19	22
Total :	84	100
Jenis kelamin:		
Laki – laki	36	43
Perempuan	48	57
Total	84	100
Pendidikan :		
- SD	16	19
- SMP	17	20
- SMA	22	26
- Perguruan Tinggi	29	35
Total	84	100
Pekerjaan :		
- PNS	34	
- WIRUSAHA / SWASTA	27	40,5
- SERABUTAN	23	32,1
Total	84	100

Dari tabel 4.1 diatas karakteristik responden menurut umur yang tertinggi menunjukkan pada selang umur 26-35 tahun dan yang terendah pada selang umur 36-45 tahun. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin yang tertinggi menunjukkan jenis kelamin perempuan sebanyak 48 orang responden. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan yang tertinggi

terdapat pada perguruan tinggi sebanyak 29 orang. Karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan yang tertinggi terdapat pada PNS sebanyak 34 orang.

4.1.2 Gambaran Penilaian Responden Terhadap Kinerja Perawat

Tabel 4.2. Distribusi Penilaian

Tingkat Penilaian	Jumlah Responden	Persentase (%)
Kurang Baik	33	39,3
Baik	51	60,7
Jumlah	84	100

Responden terhadap Kinerja Perawat di RSUD H Abdul Manap Kota Jambi

Dari data total skor untuk variable kinerja perawat disajikan pada Tabel 4.2. Dari Tabel 4.2 menunjukkan bahwa seluruh responden yang menilai kinerja perawat dalam kategori kurang baik sebanyak 33 orang responden (39,3%) dan ktegori baik sebanyak 51 orang responden (60,7 %).

4.1.3 Gambaran Penilaian Responden Terhadap Kepuasan Pasien

Jika dilihat dari sisi penilaian kepuasan pasien (dan keluarga) terhadap kinerja perawat, maka data yang diperoleh menunjukkan kecenderungan yang sama dengan jawaban responden terhadap kinerja perawat dimana lebih dari 50 % responden menyatakan puas. Secara rinci distribusi rata-rata jawaban

responden yang menunjukkan kepuasan pasien disajikan pada Tabel 4.3berikut.

**HUBUNGAN ANTARA KINERJA PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RSUD
H ABDUL MANAP KOTA JAMBI TAHUN 2020**

Tabel 4.3 Distribusi penilaian
Kepuasan Responden
terhadap Kinerja Perawat
di RSUD H Abdul Manap
Kota Jambi

Tingkat Penilaian	Jumlah Responden	Persentase (%)
Kurang Puas	29	34,5
Puas	55	65,5
Jumlah	84	100

Dari Tabel 4.3 tersebut dapat dilihat bahwa 29 orang responden (34,5%) menyatakan kurang puas dan 55 orang responden (65,5%) menyatakan Puas atas pelayanan kesehatan di RSUD H Abdul Manap.

4.1.4 Hubungan Kinerja Perawat dengan Kepuasan Pasien

Untuk mengetahui apakah variabel kinerja perawat yang mencerminkan kualitas kegiatan keperawatan berubungan erat dengan kepuasan pasien digunakan uji Korelasi Rank Spearman (r_s). Dengan menggunakan perangkat olah data SPSS 16, maka dapat diketahui angka koefisien korelasi Spearman yang menggambarkan keeratan hubungan antara kinerja perawat dengan kepuasan pasien seperti tertera pada Tabel 4.4

Tabel 4.4 Hasil Analisis Hubungan
Kinerja Perawat dengan kepuasan pasien di
RSUD H Abdul Manap Kota Jambi

Kepuasan	Kinerja		P-Value	
	Kurang Puas	Puas	F %	F %

Kategori	Kurang Puas	Puas	Total	Persentase (%)
Kurang Baik	18	5	23	27,4%
Baik	11	2	13	15,5%
Total	29	7	36	42,9%

0.002

Dari Tabel 4.4 diketahui bahwa nilai korelasi Chi Square antara kinerja perawat dengan kepuasan pasien sebesar .002 terdapat hubungan antara kinerja perawat dengan kepuasan pasien. Responden yang menyatakan puas sebanyak 45,5 % menilai Kinerja Perawat Kurang Baik dan 54,5 % responden yang Kurang puas menilai Kinerja Perawat Kurang Baik. Selanjutnya untuk Kinerja Perawat yang baik, terdapat 78,4 % responden yang menyatakan puas menilai Kinerja Perawat Baik, sedangkan 21,6% responden yang menyatakan tidak puas menilai Kinerja Perawat Baik.

Pembahasan

Berdasarkan Umur responden menunjukkan bahwa Proporsi selang umur pasien terbanyak ada pada selang umur 25-35 tahun yaitu sebanyak 36 %, sedangkan yang paling sedikit pada selang umur 36-45 tahun. Penelitian ini berbeda dengan yang dilakukan oleh Noprilyana (2017) yang mengungkapkan umur responden terbanyak ada pada selang umur 41-51 tahun sebanyak 32% dari 100 responden. Kriteria seseorang remaja (17-25 th), dewasa (26-45 th), lansia (46-65th).kematangan usia pada seseorang berada pada saat seseorang dalam usia (26-45th). Pada saat seorang memasuki usia dewasa cara berfikirpun berbeda beda dan baik dalam menggunakan logika.³⁵ Berdasarkan tingkat pendidikan responden yang paling

banyak perguruan tinggi sebanyak 29 orang dengan persentase sebesar 35%. Hal tersebut tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Netti yang mengungkapkan bahwa tingkat pendidikan lebih tinggi pada jenjang SMA sebesar 24% persen dari 45 responden. Pendidikan seseorang merupakan sebuah proses perubahan perilaku, semakin tinggi pendidikan seseorang maka semakin baik perilaku serta cara berfikir seseorang. Dari pendidikan yang tinggi seseorang semakin banyak menerima informasi baik dari media masa maupun dari orang lain. Semakin banyak informasi yang didapatkan maka semakin banyak pengetahuan tentang kesehatan.³³

Berdasarkan Jenis pekerjaan menunjukkan bahwa sebanyak 34 orang responden (40,5%) sebagai PNS. Hal tersebut tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nopriyana yang menunjukkan bahwa yang paling tinggi ialah tidak bekerja 38%. Pekerjaan mempengaruhi tingkat kepuasan terhadap kinerja perawat karena lebih tinggi harapannya dibandingkan tidak bekerja. Bahwa pekerjaan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterimanya karena orang yang bekerja lebih tinggi harapannya dibandingkan dengan yang tidak bekerja.³⁴ Jadi hubungan pekerjaan seseorang dengan kepuasan cukup berpengaruh karena dengan mendapat pekerjaan yang layak tentunya pasien ingin mendapatkan pelayanan yang baik.

Gambaran Kinerja perawat

Berdasarkan penelitian sebanyak 61 responden 72,6% menyatakan baik terhadap kinerja perawat dalam menjelaskan kegunaan obat dan menyatakan kurang baik sebanyak 23 responden 27,4%. Penilaian responden terhadap kecepatan perawat dalam melayani pasien ketika pasien baru datang dari IGD/ Instalasi rawat jalan menyatakan baik sebanyak 60 responden 71,4% dan menyatakan kurang baik sebanyak 24 responden 28,6%, penilaian responden

terhadap kinerja perawat dalam cara menjelaskan tentang penyakit yang diderita oleh pasien menyatakan baik sebanyak 58 responden 69% dan menyatakan kurang baik sebanyak 26 responden 31%. Pada penelitian yang dilakukan oleh Dian Wahyuni responden yang menyatakan baik tentang kinerja perawat pada aspek perhatian sebanyak 7 responden 15,9% dan penilaian kurang baik sebanyak 27 responden 61,4%. Penilaian responden dalam pada aspek penerimaan pasien berada pada kategori baik sebanyak 29 responden 65,9% dan penilaian responden pada kategori kurang baik sebanyak 6 responden 13,6%. Penilaian responden dalam aspek komunikasi dinilai baik sebanyak 7 responden 15,9% sedangkan 29 responden 65,9% menilai kurang baik.

Kinerja perawat merupakan aktifitas perawat dalam mengimplementasikan sebaik-baiknya suatu wewenang, tugas, dan tanggung jawabnya dalam rangka pencapaian tugas pokok profesi dan terwujudnya tujuan dan sarana unit organisasi.³⁶ Menurut Hafid hasil penelitiannya didapatkan bahwa kinerja perawat berhubungan nyata dengan kepuasan pasien dimana penilaian pasien terhadap kinerja perawat menunjukkan hal – hal yang sudah memuaskan.³⁷

Menurut Bakri, bahwa kemampuan yang dimiliki oleh perawat seperti keterampilan dan pengetahuan untuk memberikan pelayanan keperawatan menentukan penilaian pasien terhadap kinerja atau unjuk kerja perawat dimana perawat menjadi lebih cepat dan disiplin dalam melayani pasien. Unjuk kerja pelayanan terbaik yang ditunjukkan oleh indikator kecepatan pelayanan dan disiplin perawat dari penelitian ini berhubungan dengan aspek kualitas pelayanan prima rumah sakit. Hal ini sejalan dengan pendapat yang dikemukakan oleh Bakri, bahwa kualitas jasa atau kecepatan pelayanan merupakan bagian penting dari kinerja dalam pelayanan prima. Dapat disimpulkan bahwa perawat di RSUD H Abdul Manap sudah menunjukkan kinerja perawat yang sudah baik.¹⁵

Gambaran Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian ini gambaran kepuasan pasien jika dilihat dari aspek sikap perawat terhadap keluarga sebanyak 69 responden 81,2% menyatakan puas, dan sebanyak 17,6 menyatakan kurang puas. Penilaian responden pada aspek respon perawat dalam menerima pasien sebanyak 61 responden 72,6% menyatakan puas dan sebanyak 23 responden 27,1% menyatakan kurang puas. Penilaian responden pada aspek tindakan perawat dalam membenahi tempat tidur sebanyak 60 responden 71,4% menyatakan puas, dan sebanyak 24 responden 28,2% menyatakan kurang puas.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh wike diah diketahui gambaran responden yang menyatakan puas pada pernyataan perawat tepat dalam memberikan kebutuhan pasien sebanyak 81,7%, sedangkan yang menyatakan kurang puas sebanyak 28,3%. Penilaian responden yang menyatakan puas pada pernyataan bahwa perawat membuat pasien aman dengan jumlah 75%, sedangkan yang kurang puas sebanyak 36,7%. Penilaian responden pada pernyataan bahwa perawat memahami dan tidak menyepelkan terhadap pasien sebanyak 91,7% menyatakan puas, dan 18,3% menyatakan tidak puas.

Kepuasan adalah setelah seseorang membandingkan kinerja dan hasil yang dirasakan dengan keinginannya. Kepuasan pasien ditentukan oleh persepsi pasien atas kinerja perawat dalam memberikan pelayanan untuk memenuhi harapannya. Pasien akan merasa puas jika harapannya terpenuhi atau akan merasa sangat puas jika keinginan yang mereka harapkan melampaui harapan.⁴¹

Berdasarkan hasil penelitian ini gambaran kepuasan pasien jika dilihat dari aspek sikap perawat terhadap keluarga sebanyak 69 responden 81,2% menyatakan puas, dan sebanyak 17,6 menyatakan kurang puas Pendekatan yang dilakukan perawat secara personal kepada pasien dengan sikap ramah dan komunikatif akan

memuaskan perasaan batin seorang pasien sehingga dengan demikian bagi seorang pasien tidaklah terlalu mendahulukan atau terlalu memperhatikan kinerja perawat dari sebuah rumah sakit secara administrative melalui pendekatan ketentuan – ketentuan pelayanan yang ada.⁴¹

Berdasarkan hasil penelitian ini gambaran kepuasan pasien jika dilihat dari aspek pemberian informasi dan kejelasan informasi terhadap keluarga sebanyak 55 responden 64,7% menyatakan puas, dan sebanyak 29 responden 34,1% menyatakan kurang puas. Perawat harus aktif memberi bantuan kepada pasien dan memberi kesempatan kepada pasien dan keluarga untuk mendapatkan informasi sebanyak – banyaknya tentang rencana apa yang akan dilakukan selanjutnya. Sehingga pengaruh perawat terhadap kepuasan pasien sangat besar, dan juga dikatakan bahwa salah satu bentuk kepuasan pasien terdapat pada cara perawat dalam melayani pasien.⁴⁰

Analisis Hubungan antara Kinerja Perawat dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara kinerja perawat dengan kepuasan pasien *P-Value* (0,002). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kinerja perawat dengan kepuasan pasien di RSUD H Abdul Manap Kota Jambi Tahun 2018.

Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Netti yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kinerja perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Kartasura dengan *P-Value* (0,001). Kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya.⁴³

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kinerja perawat dengan kepuasan pasien. Hubungan ini bersifat positif dengan kata lain jika kinerja perawat baik maka responden akan merasa puas. Kinerja perawat dapat menggambarkan pelaksanaan seluruh bidang pekerjaan yang

berkaitan dengan tugas-tugas perawat dalam memberikan pelayanan medis di RSUD H Abdul Manap. Meningkatkan kinerja perawat tidak lain adalah meningkatkan kualitas setiap aspek atau bidang pekerjaan yang dilakukan oleh petugas perawat dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Oleh karena itu untuk meningkatkan kepuasan pasien atau keluarga pasien sehingga sampai pada tingkat kepuasan tertinggi (dengan jawaban dominan baik atau sangat baik, puas atau sangat puas), maka RSUD H Abdul Manap harus terus menerus menjaga dan meningkatkan kinerja jajaran keperawatannya dalam melayani pasien yang di rawat di RSUD ini.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Abdullah³³ menyatakan bahwa kepuasan pasien memiliki hubungan yang kuat dengan kinerja perawat. Mulyanto³⁴ dalam penelitiannya menunjukkan terdapat hubungan yang positif antara kinerja perawat dengan kepuasan pasien. Hal ini menggambarkan bahwa jika kinerja perawat baik maka kepuasan pasien juga akan semakin baik. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Supriyati yang menyatakan semakin tinggi mutu pelayanan keperawatan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien.

KESIMPULAN DAN SARAN

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan uraian dalam pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Penilaian pasien rawat inap terhadap perawat menunjukkan bahwa 51 responden (60,7%) menyatakan kinerja perawat dalam memberikan pelayanan sudah baik.
2. Bahwa meskipun kinerja perawat dinilai baik oleh pasien rawat inap namun masih terdapat responden yang merasa kurang puas terhadap kinerja perawat yaitu sebanyak 29 responden (34,5%).
3. Terdapat hubungan yang signifikan antara kinerja perawat dengan kepuasan pasien $P - Value$ (0,002).

SARAN

1 Bagi RSUD Abdul Manap Kota Jambi

Diharapkan agar rumah sakit dapat lebih meningkatkan kepuasan pasien rawat inap melalui upaya peningkatan kinerja perawat. Upaya tersebut dapat berupa meningkatkan keandalan (reliability), kecepatan pelayanan (service ability), keramahan perawat, kebersihan perawat, kelengkapan peralatan rumah sakit dan keterampilan perawat dan lain sebagainya.

2 Bagi Institusi Pendidikan

Diharapkan dapat memberikan masukan dan sebagai sumber informasi untuk bahan materi dalam mempelajari kinerja perawat dan kepuasan pasien mata kuliah khususnya dalam bidang Manajemen Keperawatan.

3 Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan kepada peneliti selanjutnya dapat mengkaji lebih banyak sumber yang terkait dengan kinerja perawat dan kepuasan pasien namun, dengan pengambilan tempat penelitian yang berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

1. Ahmad Faizin, Winarsih., 2008. Hubungan Tingkat Pendidikan dan Lama Kerja Perawat dengan Kinerja Perawat di RSUD Pandan Arang Kabupaten Boyolali. Berita Ilmu Keperawatan ISSN. 1979-2397.vol. 1
2. Andreassen, T. W. 1994. Satisfaction Loyalty and Reputation as Indicators of Customer Orientation in the Public Sector. International Journal of Public Sector Management
3. Anjar Wani Diah., 2009. Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat Di RSUD Tugurejo Semarang. http://eprints.undip.ac.id/23824/1/Wike_Diah_Anjaryani.pdf
4. Asmuji. 2013. Manajemen Keperawatan Ar-Ruzz. Yogyakarta : Media Yogyakarta

5. Athiyah, N., 2003. Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kesehatan Puskesmas Di Kabupaten Jember. Skripsi. Surabaya: Universitas Airlangga
6. Budiono dan Pertami B.S.,2015. Konsep Dasar Keperawatan. Bumi Medika. Jakarta
7. Bakri M H . 2017 . Manajemen Keperawatan Konsep dan Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional . Pustaka Baru Press . Yogyakarta
8. Candra B., 2008 , Metodologi Penelitian.Jakarta: EGC
9. Departemen Kesehatan RI. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36. Tentang Kesehatan
10. Depkes RI. Laporan Hasil Riset Kesehatan Dasar Indonesia. Jakarta : Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan Depkes RI; 2015
11. Departemen Kesehatan RI. 2010. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor147. Tentang Perizinan Rumah Sakit. Jakarta : Departemen Kesehatan
12. Departemen Kesehatan R.I., 2009. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit. Jakarta: Departemen Kesehatan RI
13. Desmawati Dian Wahyuni.,2013.Hubungan Layanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Sumbersari Kabupaten Jember.
http://repository.unej.ac.id/bitstream/handle/123456789/8350/Dian%20Wahyuni%20Desimawati%20-%20092310101060_1.pdf?sequence=1.
14. Donabedian,2001.Manajemen. Nuha Medika Jakarta
15. Enggia dan Murni.,2013. Hubungan Kinerja Perawat Dengan Kepuasan Pasien Dipuskesmas UPTD Kesehatan Pantai Lubuk Ramo Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2014.
16. Fahmi I 2013. Manajemen Kerja Teori dan Aplikasi. Alfabeta : Bandung
17. Gronroos, C., 1990. Service Management And Marketing: Managing The Moment Of Truth In Service Competition. Singapore: Maxwell MacMillan
18. Hanafi. 2004.Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Surabaya: AirlanggaUniversity Press
19. Hastono, P. S., 2011. Statistik Kesehatan. Edisi VI. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada
20. Hafid,M.Anwar.,2014.Hubungan Kinerja Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Yankestis Dalam Pelayanan Keperawatan di RSUD Syech Yusuf Kab.Gowa.Jurnal Kesehatan. Vol VII No 2 Pp 368 – 375.
21. Kementerian Kesehatan R.I. 2010. Keputusan Menkes Nomor:340/Menkes/Per/III/2010 tentang Klasifikasi Rumah Sakit. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI
22. Kotler,Philip.,2010.Manajemen Pemasaran. Edisi tiga belas Bahasa Indonesia.Jilid 1 dan 2.Jakarta : Erlangga.
23. Lemeshow, Stanley , Stephen , KL Wanga., 1997. *Besar Sampel dalam penelitianKesehatan*. Yogyakarta : Gajah mada Press
24. Mantra, I.B., 2003, *Demografi Umum*, Pustaka Belajar, Yogyakarta.
25. Mubarak Wahid Iqbal , Cahyati Nurul. 2009. Ilmu Kesehatan Masyarakat Teori Dan Aplikasi. Jakarta : Salemba Medika. Hal 127-144
26. Moenir, A. S. 2006. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia edisi 1. Jakarta: Bumi Aksara
27. Mulyaningsih. 2013. Peningkatan Kinerja Perawat Dalam Menerapkan MPKP Dengan Supervisi oleh Kepala

- Ruang di RSJD Surakarta".
GASTER. Vol 10 No.1.Pp 57 – 70.
28. Notoadmodjo, Soekidjo. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan* Jakarta PT. Rineka Cipta.
 29. Pohan, Imbaldo S., 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta : EGC
 30. Potter Dan Perry., 2005 *Buku Ajar Fundamental Keperawatan Edisi 4*. EGC Jakarta
 31. Siregar, Charles J.P. Dan Lia A. 2004. *Farmasi Rumah Sakit : Teori Dan Penerapan Cetakan Pertama*. Jakarta : Kedokteran EGC
 32. Suprpto., 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
 33. Tim Departemen Kesehatan RI. 1994. *Konsep Dan Proses Keperawatan. Persatuan Perawat Nasional Indonesia*. Jakarta
 34. Tjiptono, F. 2008. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Bandung: CV Alfabeta
 35. Tjiptono, F., 2005. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset
Tjiptono, F dan Gregorius, C. 2005. *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset
 36. Tim Departemen Kesehatan RI. 1994. *Konsep Dan Proses Keperawatan. Persatuan Perawat Nasional Indonesia*. Jakarta
 37. Wijono, D. 1999. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Airlangga
 38. Zaini, R., 2001. *Pengaruh Kinerja Pegawai Dan Mutu Pelayanan Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Memperoleh Kartu Tanda Penduduk Dan Kartu Keluarga di Kantor Kecamatan Baki Tahun 2001*, Jakarta.