

**HUBUNGAN KINERJA PERAWAT DENGAN
KEPUASAN PASIEN DI RS PKU
MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

NASKAH PUBLIKASI



Disusun Oleh:

FAREND INDAH PRASTIWI SUDARNO

1910201167

**PROGRAM STUDI KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS 'AISYIYAH
YOGYAKARTA**

2023

**HUBUNGAN KINERJA PERAWAT
DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RS PKU
MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

NASKAH PUBLIKASI

Diajukan Guna Melengkapi Sebagian Syarat Mencapai Gelar Sarjana Keperawatan
Program Studi Keperawatan
Fakultas Ilmu Kesehatan
di Universitas 'Aisyiyah
Yogyakarta



Disusun Oleh:

**FAREND INDAH PRASTIWI SUDARNO
1910201167**

**PROGRAM STUDI KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS 'AISYIYAH
YOGYAKARTA
2023**

HALAMAN PERSETUJUAN

**HUBUNGAN KINERJA PERAWAT DENGAN
KEPUASAN PASIEN DI RS PKU
MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

NASKAH PUBLIKASI

**Disusun oleh:
FAREND INDAH PRASTIWI SUDARNO
1910201167**

Telah Memenuhi Persyaratan dan Disetujui untuk Dipublikasikan Sebagai Syarat
Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Keperawatan Pada
Program Studi Keperawatan
Fakultas Ilmu Kesehatan
di Universitas 'Aisyiyah
Yogyakarta

Oleh:

Pembimbing : Ns. Rosiana Nur Imallah S.Kep., M.Kep
Tanggal : 12 Juli 2023

Tanda tangan : 

HUBUNGAN KINERJA PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RS PKU MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA¹

Farend Indah Prastiwi Sudarno², Rosiana Nur Imallah³, Rohayati Masitoh⁴
indahprastiwi334@gmail.com, rosiana@unisayogya.ac.id, titin_rsd@yahoo.com

ABSTRAK

Latar Belakang : Kepuasan pasien merupakan situasi dimana pasien dan keluarga merasakan seimbang antara biaya yang dikeluarkan dengan pelayanan yang diberikan. Pengukuran kepuasan pasien dipengaruhi dengan sumber daya manusia khususnya pada kinerja perawat, semakin tinggi kinerja perawat maka semakin berkualitas pelayanan pada rumah sakit. Survey kepuasan pasien sangat penting dan harus dilakukan karena keinginan dan kemauan dapat diketahui melalui survey pada pasien.

Tujuan : Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hubungan kinerja perawat dengan kepuasan pasien.

Metode Penelitian : Penelitian ini merupakan penelitian *kuantitatif* dengan rancangan *deskriptif korelasi* dengan menggunakan desain penelitian *cross sectional*. Penelitian ini melibatkan 93 pasien di ruang rawat inap RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu *purpose sampling*. Pengambilan pada penelitian ini menggunakan kuesioner kinerja perawat dan kuesioner kepuasan pasien. Uji statistik yang digunakan pada penelitian ini adalah uji *Kendall tau*.

Hasil : Dalam penelitian ini didapatkan hasil bahwa paling banyak yaitu kategori baik sebanyak 62 orang (66,7%), cukup sebanyak 27 orang (29,0%), dan kurang sebanyak 4 orang (4,3%). Kepuasan pasien didapatkan hasil kategori baik sebanyak 75 orang (80,6%), cukup sebanyak 14 orang (15,1%), kurang sebanyak 4 orang (4,3%). Penelitian korelasi ini ada hubungan dengan nilai sig.(2-tailed) $0,018 \leq 0,05$, dengan keeratan hubungan 0,238 termasuk dalam kategori hubungan sangat kuat.

Simpulan dan Saran : Ada hubungan kinerja perawat dengan kepuasan pasien diruang rawat inap RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.penelitian ini dapat dijadikan bahan kajian lebih lanjut bagi rumah sakit dalam meningkatkan kinerja perawat dan sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya mengenai hubungan kinerja perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap.

Kata Kunci : Kinerja Perawat, Kepuasan Pasien

Daftar Pustaka : 30 buah (2008-2022)

Halaman : 98 Halaman

1. Judul Skripsi
2. Mahasiswa PSK Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta
3. Dosen PSK Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta

THE CORRELATION BETWEEN NURSE PERFORMANCE AND PATIENT SATISFACTION AT PKU MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA HOSPITAL¹

Farend Indah Prastiwi Sudarno², Rosiana Nur Imallah³, Rohayati Masitoh⁴
indahprastiwi334@gmail.com, rosiana@unisayogya.ac.id, titin_rsd@yahoo.com

ABSTRACT

Background: Patient satisfaction is a situation where patients and their families feel a balance between the costs incurred and the services provided. Measurement of patient satisfaction is influenced by human resources, especially on the performance of nurses, the higher the nurse's performance, the higher the quality of service at the hospital. Patient satisfaction surveys are very important and must be carried out because the desire and willingness can be known through a survey of patients.

Objective: This study was conducted to determine the correlation between nurse performance and patient satisfaction.

Method: This research was a quantitative research with a correlation descriptive design using a cross sectional research design. This study involved 93 patients in the inpatient room of PKU Muhammadiyah Yogyakarta Hospital. The sampling technique used purposive sampling. The data collection used a nurse performance questionnaire and patient satisfaction questionnaire. Meanwhile, the statistical test used Kendall tau test.

Result: In this study the results showed that the most of the nurse performance were in the good category as many as 62 people (66.7%), enough as many as 27 people (29.0%), and less as many as 4 people (4.3%). Patient satisfaction resulted in good category results for 75 people (80.6%), enough for 14 people (15.1%), less for 4 people (4.3%). This correlation study has a relationship with a sig.(2-tailed) value of $0.018 \leq 0.05$, with a closeness relationship of 0.238 included in the very strong relationship category.

Conclusion and Suggestion: There is a correlation between nurse performance and patient satisfaction in the inpatient ward of PKU Muhammadiyah Yogyakarta Hospital. This research can be used as material for further study for hospitals in improving nurse performance and as a reference for future researchers regarding the relationship between nurse performance and patient satisfaction in the ward stay.

Keywords : Nurse Performance, Patient Satisfaction

References : 30 References (2008-2022)

Pages : 98 Pages

1. Thesis

2. Student of Nursing Study Program, Faculty of Health Sciences, Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta

3. Lecturer of Faculty of Health Sciences, Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta

1. Pendahuluan

World Health Organization (WHO) menyatakan bahwa rumah sakit merupakan bagian dari suatu organisasi social secara integral serta kesehatan dimana mempunyai fungsi dalam memberikan dan menyediakan pelayanan dalam hal mengenai penyembuhan penyakit dan pencegahan dari sebuah penyakit ke masyarakat. Kunci utama dalam pelayanan kesehatan di rumah sakit ialah di bidang keperawatan. Jumlah perawat di Indonesia merupakan jumlah terbanyak yang didayagunakan rumah sakit di antara tenaga kesehatan lainnya, banyaknya jumlah perawat maka mereka perlu memiliki kehidupan kerja yang berkualitas agar layak untuk menciptakan kepuasan pada pasien.

Kepuasan pasien merupakan suatu situasi dimana pasien dan keluarganya menganggap biaya yang dikeluarkan sesuai dengan kualitas pelayanan yang diterima dan tingkat kemajuan kondisi kesehatan yang dialaminya (Kotler, 2015). Menilai kepuasan pasien sangat penting karena dapat membantu untuk menentukan kualitas pemberian layanan kesehatan dan respons system kesehatan. Ketidakpuasan pasien timbul karena adanya kesenjangan antara harapan pasien dengan kinerja layanan yang dirasakannya sewaktu menggunakan layanan kesehatan (Prayogi, 2018).

Berdasarkan hasil peneliti yang dilakukan (Kumajas et al., n.d. 2018) di Puskesmas Tikali Baru Kota Manado didapatkan data: sebanyak 54 responden (54.5%) yang mengatakan kurang puas terhadap kinerja perawat dan sebanyak 45 responden (45.5%) yang mengatakan puas terhadap kinerja perawat. Mengukur kepuasan pasien menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari pengukuran mutu pelayanan kesehatan. Adanya persaingan dan tuntutan masyarakat akan mutu pelayanan yang berkualitas, merupakan tantangan bagi pihak rumah sakit untuk meningkatkan kualitas SDM termasuk perawat.

Survei kepuasan pasien sangat penting dan harus dilakukan bersamaan dengan dimensi mutu layanan lain. Keinginan atau kemauan dapat diketahui melalui survey kepuasan pasien. Pengukuran kepuasan pasien perlu dilakukan secara berkala dan akurat, untuk meningkatkan kepuasan pasien melalui penerapan tindakan asuhan keperawatan yang maksimal, maka sumber daya manusia sangat berpengaruh khususnya pada kinerja perawat (Pohan, 2015).

Meningkatnya kinerja perawat untuk tercapainya organisasi yaitu penilaian kinerja itu sendiri. Penilaian kinerja ialah proses dari hasil kerja seseorang sesuai dengan indikator yang telah ditetapkan agar dapat mengetahui kemampuan perawat di bidang pengetahuan ataupun ketrampilan khususnya mengenai pelaksanaan asuhan keperawatan, sebagai dasar dalam pengembangan perawat, serta membantu dalam penentuan kompensasi untuk mengetahui adanya penyimpangan dalam pelaksanaan layanan. Tenaga keperawatan memiliki tugas yang diberikan dan tanggung jawab yang dilakukannya asuhan medis serta pendokumentasian asuhan keperawatan, untuk menilai kualitas pelayanan keperawatan dapat menggunakan acuan standar asuhan keperawatan (SAK) (Hera et al., 2016). Dokumentasi asuhan keperawatan meliputi biopsiko-sosial-spiritual dan seluruh tindakan maupun kegiatan yang diberikan pada pasien oleh perawat mulai dari pasien datang ke rumah sakit sampai pulang.

Dalam pasal 34 ayat (3) UUD 1945 menyatakan: "Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak". Perlindungan hukum hak atas mendapatkan pelayanan kesehatan dimuat dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan. Pasal 4 menyatakan "setiap orang berhak atas kesehatan". Rumah sakit menjamin perlindungan hukum bagi dokter, tenaga kesehatan agar tidak menimbulkan kesalahan medik dalam menangani pasien, serta pasien mendapat perlindungan hukum dari suatu tanggung jawab rumah sakit dan dokter serta tenaga kesehatan lainnya (Sandiata, 2013).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Muhammad Iqbal et al., 2020) di RSUD Sinjai menunjukkan perawat yang memiliki pengetahuan baik dan kinerja yang baik sebanyak 57 orang (81,4%) dan sebanyak 13 orang (18,6%) dengan pengetahuan baik namun memiliki kinerja kurang, sedangkan perawat dengan pengetahuan kurang memiliki kinerja yang baik sebanyak 16 orang (36,4%). Perawat yang memiliki kinerja baik sebanyak 58 orang (86,6%) perawat dengan kinerja yang kurang sebanyak 9 orang (13,4%). Perawat dengan kualitas kerja baik dan memiliki kinerja baik sebanyak 63 orang (85,1%), perawat dengan kualitas kerja kurang memiliki kinerja baik sebanyak 10 orang (25%) dan 30 orang (75%) memiliki kinerja kurang. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien adalah terkait dengan kualitas kerja perawat.

Hasil wawancara yang telah dilakukan pada bulan Februari 2023 ke 8 pasien di bangsal RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta didapatkan data mengenai kepuasan pasien pada kinerja perawat, 5 pasien mengatakan puas mengenai kinerja perawat di RS PKU Muhammadiyah karna kesiapan perawat untuk melayani pasien sangat baik dan cepat saat dibutuhkan, pada saat tindakan ke pasien tidak terburu-buru, perawat ramah dan sopan terhadap pasien, perawat sangat memperhatikan dengan baik pada keluhan pasien. 3 pasien mengatakan kurang puas terhadap kinerja perawat, tindakan perawat pada pasien kurang baik karna tergesa-gesa, perawat tidak ramah pada saat berkomunikasi dengan pasien, perawat tidak berhati-hati pada saat melakukan tindakan.

Berdasarkan studi pendahuluan yang telah dilakukan peneliti, peneliti tertarik untuk meneliti bagaimana hubungan kinerja perawat dengan kepuasan pasien di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang dilakukan dibangsal rawat inap Marwah, Raudhah, Sakkinah RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta pada bulan Oktober 2023 hingga Maret 2023 dengan diskriptif korelasi dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap di bangsal Marwah, Raudhah, Sakkinah yang berjumlah 565 responden. Sampel pada penelitian ini berjumlah 93 responden. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Alat pengumpulan data menggunakan kuesioner kinerja perawat dengan 29 pernyataan dengan hasil uji validitas reliabilitas pada rentang alpha dengan nilai koefisien kontingen 0,017 dan kuesioner kepuasan pasien sebanyak 24 pernyataan dengan hasil uji validitas reliabilitas pada rentang alpha dengan nilai koefisien kontingen 0,76. Analisa data menggunakan Analisa Univariat dan Analisa Bivariat. Analisis univariat adalah

untuk melihat distribusi frekuensi dan persentase hasil dari variabel. Analisis bivariat adalah untuk mengetahui hubungan antar dua variabel yang diteliti menggunakan Uji *Kendall Tauu*.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Hasil Univariat

Hasil penelitian terhadap karakteristik responden di bangsal Marwah, Raudhah, dan Sakkinah RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Frekuensi	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
a. Perempuan	55	59,1
b. Laki-laki	38	40,9
Usia		
a. Remaja akhir (17-25 tahun)	13	14,0
b. Dewasa awal (26-35 tahun)	10	10,8
c. Dewasa akhir (36-45 tahun)	36	38,7
d. Lansia awal (46-55 tahun)	12	12,9
e. Lansia akhir (56-65 tahun)	22	23,7
Pendidikan		
a. SMP	27	29,0
b. SMA	41	44,1
c. D3	15	16,1
d. S1	10	10,8
Pekerjaan		
a. Swasta	25	26,9
b. IRT	23	24,7
c. PNS	7	7,5
d. Buruh	34	36,6
e. Pelajar	4	2,3

Sumber: Data Primer, 2023

Tabel 1 frekuensi karakteristik menurut jenis kelamin paling banyak perempuan yaitu sebanyak 55 responden (59,1%), Berdasarkan karakteristik usia paling banyak adalah 36-45 tahun yaitu sebanyak (38,7%), Berdasarkan karakteristik pendidikan paling banyak adalah SMA yaitu sebanyak (44,1%), dan Berdasarkan karakteristik pekerjaan paling banyak adalah buruh yaitu sebanyak (36,6%).

Tabel 2. Kinerja Perawat

Kinerja Perawat	F	Persentase (%)
Baik	62	66,7
Cukup	27	29,0
Kurang	4	4,3
Total	93	100

Sumber: Data Primer, 2023

Tabel 2 menggambarkan kinerja yaitu kategori baik sebanyak 62 orang (66,7%), cukup sebanyak 27 orang (29,0%), dan kurang sebanyak 4 orang (4,3%).

Penelitian ini menunjukkan bahwa dari hasil penilaian kinerja perawat di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta didapatkan paling banyak dengan jawaban responden terhadap kinerja perawat dengan kategori baik, hal ini dapat dilihat dari hasil jawaban tertinggi dari kuesioner yaitu perawat selalu siap saat dibutuhkan, perawat selalu ramah kepada pasien, serta perawat memberikan rasa aman dan keselamatan pada pasien. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian (Kumajas, 2018) yang mendapatkan hasil 42 responden (42,4%) yang memperoleh kinerja perawat baik.

Menurut (Suriana, 2014) kinerja perawat merupakan tenaga profesional yang mempunyai kemampuan baik intelektual, teknikal, interpersonal, dan moral, bertanggungjawab serta berwenang melakukan asuhan keperawatan pada pelayanan kesehatan dalam mengimplementasikan sebaik-baiknya, suatu wewenang dalam rangka mencapai tujuan organisasi kesehatan. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja perawat ialah pengalaman, kepemimpinan, gaji, supervisi, pengembangan karir, penilaian kinerja.

Hasil penelitian menunjukkan mayoritas responden pada usia 36-45 tahun sebanyak 36 (38,7%). Umur 36-45 tahun merupakan umur yang sudah mempunyai tingkat kematangan, sehingga dapat menilai sikap pada kinerja perawat. Semakin tinggi usia maka semakin mampu untuk menunjukkan kematangan jiwa untuk dapat berfikir bijaksana, rasional, dan terbuka mengenai pandangan orang lain (Nurdin, 2018).

Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar responden pada pasien berjenis kelamin perempuan sebanyak 55 (59,1%). Hal ini di dukung dengan penelitian yang telah dilakukan oleh (Kumajas, 2018), yang melakukan penelitian mengenai hubungan kinerja perawat dengan kepuasan pasien di puskesmas Tikala Baru Kota Manado dengan hasil jenis kelamin responden terbanyak terdapat pada perempuan yakni sebanyak 67 responden (67,7%). Menurut (Ragini, 2015) perempuan cenderung lebih mudah untuk mengaitkan memori dan keadaan sosial serta lebih sering mengandalkan perasaannya, sehingga perempuan lebih cepat menyimpulkan sesuatu dibandingkan dengan laki-laki.

Tabel 3. Kepuasan Pasien

Kepuasan Pasien	F	Persentase (%)
Puas	75	80,6
Cukup	14	15,1
Kurang	4	4,3
Total	93	100

Sumber: Data Primer, 2023

Tabel 3 menunjukkan hasil yaitu kategori baik sebanyak 75 orang (80,6%), cukup sebanyak 14 orang (15,1%), kurang sebanyak 4 orang (4,3%). Hasil penelitian ini didukung dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Pangerapan D, 2018) dengan jumlah sampel sebanyak 97 responden, hasil penelitian menunjukkan kepuasan pada pasien yang puas sebanyak 41 responden (42,3%), dan yang tidak puas sebanyak 31 responden (32,0). Faktor yang mempengaruhi terhadap kepuasan pasien ialah usia, tingkat pendidikan, fasilitas pelayanan dan tindakan perawat terhadap pasien.

Peneliti berpendapat bahwa sikap peduli terhadap keadaan pasien dan dapat diandalkan kemampuannya dalam dinamika kerja untuk memberikan jasa yang sesuai dengan kebutuhan pasien dapat mendukung kepuasan pasien, karena pada dasarnya setiap pasien membutuhkan perawatan pasti, membutuhkan perhatian dalam menyikapi berbagai keluhan yang dirasakan selama menjalani perawatan. Hal ini sejalan dengan penelitian (Soedargo, 2019) ialah suatu pelayanan yang mampu memberikan pengertian, memahami kebutuhan pasien secara spesifik, serta memiliki waktu yang baik pada pasien akan memberikan perasaan puas terhadap pasien.

Menurut (Sutari, 2017) kepuasan pasien ialah evaluasi atau penilaian setelah memakai suatu pelayanan, bahwa pelayanan yang dipilih setidaknya-tidaknya memenuhi atau melebihi harapan. Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang didapatkannya, setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Hal ini diperkuat oleh teori (Aziz, 2012) kepuasan pasien ialah perasaan senang dan kecewa pasien sebagai hasil perbandingan antara prestasi yang dirasakan dan diharapkan, pasien akan puas apabila layanan pelayanan yang didapatkan melampaui harapan yang diinginkan pasien.

3.2 Analisis Bivariat

Hasil Uji *Kendall Tauu* pada Hubungan Kinerja Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta

Tabel 4. Hasil Uji Kendall Tauu

Kinerja Perawat	Kepuasan Pasien									
	Puas		Cukup		Kurang		Total		P value	t
	F	%	F	%	F	%	F	%		
Baik	54	50.0	7	9.3	1	2.7	62	62.0	0,018	0,238
Cukup	19	21.8	5	4.1	3	1.2	27	27.0		
Kurang	2	3.2	2	.6	0	.2	4	4.0		
Total	38	38.0	57	57.0	4	4.0	93	93.0		

Sumber: Data Primer, 2023

Hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti menunjukkan adanya hubungan kinerja perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta, semakin baik kinerja perawat yang dilakukan terhadap pasien akan semakin tinggi juga kepuasan terhadap pasien. Hal ini dibuktikan dengan uji korelasi *Kendall Tau* yang menunjukkan nilai signifikan sebesar $0,018 < 0,05$ menunjukkan bahwa hubungan yang signifikan antara variabel kinerja perawat dengan kepuasan pasien. Nilai korelasi koefisien diperoleh nilai 0,238 dinyatakan korelasi (hubungan) antara variabel kinerja perawat dengan variabel kepuasan pasien memiliki hubungan yang kuat. Nilai korelasi yang didapatkan menunjukkan hubungan antara variabel memiliki hubungan searah. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Kumajas, 2018) hubungan kinerja perawat dengan kepuasan pasien di Puskesmas Tikali Baru Kota Manado menggunakan uji *Chi Square* diperoleh nilai signifikan 0.002 atau lebih

kecil dari nilai 0,05 dengan demikian terdapat hubungan antara kinerja perawat dengan kepuasan pasien.

Menurut teori yang dikemukakan oleh Keliat (2005 dalam Punef, 2022) mengatakan bahwa kinerja kerja secara tepat dapat meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit dan kepuasan pada pasien. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan seluruh responden kinerja perawat berada dalam kategori baik begitupun dengan kepuasan pada pasien. Adanya kesesuaian teori yang dikemukakan yaitu ketika kinerja perawat mampu diterapkan dengan baik maka kepuasan pasien akan baik juga.

Peneliti berpendapat bahwa pelayanan yang diterima pasien sesuai dengan yang diperlukan akan membuat pasien merasa puas. Pemberian asuhan keperawatan yang maksimal kepada pasien akan memberikan dampak yang positif bagi pasien, ialah pasien dapat terlayani dengan baik dan masalah yang dihadapi oleh pasien dapat terselesaikan dengan baik juga. Pelayanan kesehatan khususnya pelayanan keperawatan harus kompeten dan memperhatikan kebutuhan pasien dan menghargai pasien, pelayanan yang memberikan kesan baik akan meningkatkan kepuasan pasien.

Pendapat ini diperkuat oleh (Asmuji, 2012) bahwa mutu pelayanan keperawatan merupakan suatu kondisi yang menggambarkan tingkat kesempurnaan dari penampilan suatu produk pelayanan keperawatan yang diberikan secara komprehensif (bio-psiko-sosial-spiritual) pada individu yang sakit maupun sehat dengan dilakukan berdasarkan standar proses keperawatan yang telah ditetapkan guna menyesuaikan dengan keinginan pelanggan dengan tujuan akhirnya ialah terciptanya kepuasan pelanggan (pasien dan keluarga).

4. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

Kinerja perawat dibangsal rawat inap marwah, raudhah, dan sakkinah di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta didapatkan hasil sebagian besar perawat sudah melakukan kinerja yang baik, dengan hasil penelitian yang sudah dilakukan terhadap 93 pasien didapatkan data kinerja perawat yang baik 62 (66,7%). Kepuasan pasien rawat inap di bangsal marwah, raudhah, dan sakkinah di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta didapatkan hasil sebagian responden pasien menyatakan puas terhadap kinerja perawat, dilihat dari hasil penelitian yang sudah dilakukan terhadap 93 pasien, didapatkan data sebanyak 75 (80,6%). Terdapat hubungan antara kinerja perawat dengan kepuasan pasien di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta, diperoleh nilai *p-value* sebesar 0,018, hal ini menunjukkan bahwa hubungan yang signifikan antara variabel kinerja perawat dengan variabel kepuasan pasien. Dilihat dari hasil nilai korelasi koefisien diperoleh nilai 0,238 dinyatakan korelasi (hubungan) antara variabel kinerja perawat dengan variabel kepuasan pasien.

Rujukan

- Aziz, A. (2012). Analisis Tingkat kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan Prima di RSUP DR. M. Djamil Padang tahun 2012. *Skripsi, Universitas Andalas, Manajemen Keperawatan, Padang*.
- Hera, Rasyidin, & Hasmin. (2016). Pengaruh Konflik Peran Ganda , Beban Kerja Dan Perawat Wanita. *Jurnal Mirai Management, 1*(September), 119–135.
- Kotler, P. (2015). *Marketing Manajemen Analysis, Planing, Implementation, and control, edisi rev.* Prentice--Hall Inc.
- Kumajas, S., Kairupan, M., & Pangemanan, R. C. (n.d.). *KOTA MANADO PENDAHULUAN World pelayanan Health Organization sangat (WHO) tahun 2016 , mengatakan bahwa keperawatan dibutuhkan di Puskesmas dalam hal perawatan bagi para penderita penyakit yang datang berkunjung di pelayanan kesehatan . Tenaga kesehatan . 6.*
- Muhammad Iqbal, A Fachrin, S., & Saleh, L. M. (2020). Hubungan Antara Pengetahuan, Sikap dan Kualitas Kerja Dengan Kinerja Perawat Dalam Penerapan Sistem Keselamatan Pasien Di RSUD Sinjai Tahun 2020. *Journal of Aafiyah Health Research (JAHR), 1*(2), 44–57. <https://doi.org/10.52103/jahr.v1i2.238>
- Nurdin Batjo, S. P., Shaleh, M., & others. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerbit Aksara TIMUR.
- Nursalam dalam Punef, 2022. (2022). Pengaruh Kinerja Perawat Pelaksana Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Pasir Panjang Kota Kupang. *CHMK Nursing Scientific Journal, 5*(1), 36–46.
- Pangerapan D, P. O. (2018). Hubungan Antara Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado. *JKK (Jurnal Kedokteran Klinik), 2*(1), 9–18.
- Pohan, I. S. (2015). *Jaminan mutu layanan kesehatan: dasar-dasat pengertian dan penerapan.*
- Prayogi, A. S. (2018). Hubungan Kinerja Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Tk. III 04.06. 03 Dr. Soetarto Yogyakarta. *Jurnal Ilmiah Keperawatan Indonesia [JIKI], 1*(2), 9–28.
- Sandiata, O. S. B. (2013). *Lex Administratum, Vol.I/No.2/Apr-Jun/2013. 2*, 187–194.
- Soedargo, B. P. (2019). Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Bpjs Kesehatan Di Rs Melania Bogor. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan, 7*(3), 295–302. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v7i3.278>