



HUBUNGAN KINERJA PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RSD dr. H. SOEMARNO SOSROATMODJO TANJUNG SELOR KABUPATEN BULUNGAN

Try Venakontesa^{1*}, Rasmun², Abdul Kadir³

^{1,2,3}Politenik Kesehatan Kalimantan Timur

Article Information

Article history:

Received February 28, 2023

Approved April 3, 2023

Keywords:

Nurse Performance, Patient Satisfaction

Kata Kunci:

Kinerja Perawat, Kepuasan Pasien

ABSTRACT

Nurse performance is influenced by various factors, namely abilities and skills, psychological variables consist of perception, attitude, personality, learning and motivation while organizational variables consist of resources, leadership, reward, structure and job design. The level of satisfaction is a function of the difference between perceived performance and expectations. To determine the relationship between nurse performance and inpatient satisfaction at RSD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor, Bulungan Regency. This study uses a correlational descriptive research type. The research design used in this study was cross sectional. The population in this study were all inpatients at the Orchid, Bogenvile, Daisy and Carnation Rooms at RSD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor, Bulungan Regency. The sampling technique in this study used purposive sampling. The number of samples in this study were 80 people. The results obtained were that the majority of respondents had good performance of 63 people (78.8%), very good performance of 17 people (21.3%) and no respondents had quite good and poor performance. The results showed that the majority of respondents had satisfied satisfaction as many as 67 people (83.3%), very satisfied satisfaction as many as 13 people (16.3%) and there were no respondents who were quite satisfied and less satisfied. There is a relationship between nurse performance and inpatient satisfaction in RSD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor, Bulungan Regency.

ABSTRAK

Kinerja perawat dipengaruhi oleh berbagai faktor, yaitu kemampuan dan keterampilan, variabel psikologi terdiri dari persepsi, sikap, kepribadian, belajar dan motivasi sedangkan variabel organisasi terdiri dari sumber daya, kepemimpinan, imbalan, struktur dan desain pekerjaan. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan kinerja perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di RSD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor Kabupaten Bulungan. Penelitian menggunakan jenis deskriptif korelasional. Desain penelitian ini cross sectional. Populasi penelitian seluruh pasien rawat inap di Ruang Anggrek, Bogenvile, Daisy dan

Anyelir RSD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor Kabupaten Bulungan. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan purposive sampling. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 80 orang. Sebagian besar responden menilai kinerja perawat dalam katagori baik yaitu sebanyak 63 orang (78,8%), sedangkan kinerja perawat kataori sangat baik sebanyak 17 orang (21,3%) hasil penelitian terhadap kepuasan pelayanan perawat diperoleh hasil bahwa sebagian besar responden memiliki kepuasan katagori puas sebanyak 67 orang (83,3%), sedangkan katagori kepuasan sangat puas sebanyak 13 orang (16,3%) dan tidak ada responden yang memiliki kepuasan cukup puas dan kurang puas. Ada hubungan kinerja perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di RSD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor Kabupaten Bulungan.

© 2022 SAINTEKES

*Corresponding author email: venakontesa@gmail.com

PENDAHULUAN

Salah satu pelayanan kesehatan yang ada di Indonesia adalah pelayanan keperawatan. Pelayanan keperawatan mempunyai peran penting dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan secara keseluruhan terutama di rumah sakit. Jumlah tenaga keperawatan merupakan tenaga paling banyak bila dibandingkan dengan tenaga kesehatan lainnya, sehingga perannya menjadi penentu dalam pelayanan kesehatan. Selain itu perawat lebih banyak berinteraksi dengan pasien selama 24 jam untuk melaksanakan layanan keperawatan. Keberhasilan pelayanan rumah sakit sangat tergantung pada kinerja perawat, rumah sakit dalam melaksanakan layanan keperawatan di rumah sakit (Ahmad, 2019).

Praktek keperawatan terdiri atas keterampilan kognitif, keterampilan interpersonal, dan keterampilan psikomotor. Perawat bertanggung jawab untuk mengetahui kapan salah satu metode ini lebih dibutuhkan dari yang lainnya. Perawat kontemporer menuntut perawat yang memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam berbagai bidang.

Keterampilan dalam tindakan dibutuhkan untuk meningkatkan kesehatan fisik pasien karena asuhan keperawatan harus ditujukan pada manusia secara utuh bukan sekedar fisik saja, maka memberikan kenyamanan dan dukungan emosi sering lebih memberikan kekuatan bagi pasien (Ahmad, 2019). Kinerja perawat yang baik merupakan harapan seluruh pasien yang sedang dirawat di rumah sakit.

Kinerja perawat dipengaruhi oleh berbagai faktor, yaitu kemampuan dan keterampilan, variabel psikologi terdiri dari persepsi, sikap, kepribadian, belajar dan motivasi sedangkan variabel organisasi terdiri dari sumber daya, kepemimpinan, imbalan, struktur dan desain pekerjaan. Faktor lainnya yang berpengaruh terhadap kinerja meliputi karakteristik pribadi yang terdiri dari usia, jenis kelamin, pengalaman, orientasi dan gaya komunikasi, motivasi, pendapatan dan gaji, lingkungan, organisasi, supervisi dan pengembangan karir (Einurkhayatun, dkk., 2017).

Penilaian kinerja merupakan alat yang dapat dipercaya sebagai kontrol sumber daya manusia dan produktivitasnya, namun faktanya kinerja perawat menjadi permasalahan di semua layanan keperawatan. Kinerja perawat diukur dari pelayanan yang diberikan kepada pasien sehingga pasien merasakan puas atau tidak puas (Sesrianty, dkk., 2019). Kinerja perawat yang baik kepada pasien, maka pasien akan merasa senang dan ingin kembali lagi serta dapat merekomendasikan ke keluarga atau temannya. Kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh faktor kenyataan yang diterima saat pasien mendapatkan pelayanan di rumah sakit (Nursalam, 2013).

Penilaian kinerja perawat merupakan bentuk penjaminan mutu layanan keperawatan. Penilaian kinerja merupakan upaya menilai prestasi perawat dalam bekerja. Penilaian kerja adalah sistem formal untuk mengkaji dan mengevaluasi kinerja seseorang secara berkala berfungsi sebagai informasi tentang kemampuan individu perawat dan membantu pimpinan mengambil keputusan dalam pengembangan personalia (Iqbal, dkk., 2017).

Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka pelanggan akan sangat kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, maka pelanggan akan sangat puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan pelanggan akan sangat puas (Karaca, 2019). Harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi dari

berbagai media. Kepuasan merupakan perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dengan harapannya (Nursalam, 2013).

Sama halnya dengan pelayanan yang dilakukan perawat di rumah sakit, pasien akan merasa puas terhadap pelayanan keperawatan apabila petugas kesehatan (perawat) memiliki sikap yang baik terhadap orang lain dan mampu menerima pasien tanpa memandang status sosial orang yang dilayani. Di samping itu perawat juga harus bersikap sabar, murah hati, bersedia memberikan bantuan kepada pasien dengan sukarela serta mampu berkomunikasi, bekerjasama dan bertanggung jawab dalam tugas dan tepat dalam bertindak (Iman dan Lena, 2017).

Teori yang menjelaskan apakah pasien sangat puas, puas, tidak puas adalah teori performansi yang diharapkan (*expectation-performance theory*) yang menyatakan bahwa kepuasan adalah fungsi dari harapan pasien tentang jasa dan performansi yang diterimanya (Maslita, 2017). Jika jasa sesuai dengan harapan pasien, dia akan puas sedangkan jika jasa kurang sesuai dengan yang diharapkan oleh pasien dia akan merasa tidak puas. Kepuasan atau ketidakpuasan pasien akan meningkat jika ada jarak yang lebar antara harapan dan kenyataan performansi pelayanan. Beberapa pasien cenderung memperkecil kesenjangan dan mereka akan berkurang rasa ketidakpuasannya (Maria, 2017).

Peneliti telah melakukan studi pendahuluan di tempat penelitian rata-rata pasien rawat inap Anyelir : 110 org/bln, Flamboyan/anak : 90/bln, Nusa indah/vip : 80/bln, Icu : 30/bln, Daisy : 50/bln, Bogenvile : 130-150/bln, Perinatologi : 50/ bln, Anggrek : 60-70/bln dan Mawar : 200-250(ibu dan bayi). Peneliti mewawancarai 20 orang secara acak dari pasien tersebut mengatakan bahwa 8 orang mengatakan cukup puas dengan kinerja perawat di ruang rawat inap (perawat melakukan tindakan keperawatan dengan begitu terampil), kemudian 2 orang merasa sangat puas dengan kinerja perawat di ruang rawat inap (perawat mengerti dan paham tentang penyakit yang diderita pasien). Sedangkan 7 orang merasa tidak puas (perawat kurang senyum, kurang tanggap, kurang perhatian dan komunikasi saat menjelaskan kurang terdengar suaranya karena bicara cepat) dan sisanya yaitu 3 orang mengatakan sangat tidak puas (perawat kurang ramah dan tidak memperhatikan kebutuhan pasien secara menyeluruh) dengan kinerja perawat di ruang rawat inap.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik meneliti hubungan kinerja perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di RSD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor Kabupaten Bulungan.

METODE PENELITIAN

Penelitian menggunakan jenis penelitian deskriptif korelasional. Desain penelitian ini *cross sectional*. Populasi penelitian seluruh

pasien rawat inap di Ruang Anggrek, Bogenvile, Daisy dan Anyelir RSD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor Kabupaten Bulungan. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling*. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 80 orang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Umur

Tabel 1. Usia Pasien

Umur	Frekuensi	Persentase (%)
Umur 20-30 tahun	41	51.2
Umur 31-40 tahun	19	23.8
Umur 41-50 tahun	17	21.3
Umur 51-55 tahun	3	3.8
Jumlah	80	100

Berdasarkan tabel 1 di atas diperoleh hasil bahwa sebagian besar berumur 20-30 tahun sebanyak 41 orang (51,2%), 31-40 tahun sebanyak 19 orang (23,8%), 41-50 tahun sebanyak 17 orang (21,3%) dan 51-55 tahun sebanyak 3 orang (3,8%).

Jenis Kelamin

Tabel 2. Jenis Kelamin Pasien

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-Laki	41	51.2
Perempuan	39	48.8
Jumlah	80	100

Berdasarkan tabel 2 di atas diperoleh hasil bahwa sebagian besar berjenis kelamin laki-laki sebanyak 41 orang (51,2%) dan perempuan sebanyak 39 orang (48,8%).

Pendidikan

Tabel 3. Pendidikan Pasien

Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
SD	10	12.5
SMP	9	11.3
SMA	27	33.8
Perguruan Tinggi	34	42.5
Jumlah	80	100

Berdasarkan tabel 3 di atas diperoleh hasil bahwa sebagian besar berpendidikan perguruan tinggi sebanyak 34 orang (42,5%), SMA sebanyak 27 orang (33,8%), SD sebanyak 10 orang (12,5%) dan SMP sebanyak 9 orang (11,3%).

Pekerjaan

Tabel 4. Pekerjaan Pasien

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
IRT	19	23.8
PNS/Honorer	28	35
Pegawai Swasta	9	11.3
Wiraswasta	24	30
Jumlah	80	100

Berdasarkan tabel 4 di atas diperoleh hasil bahwa sebagian besar bekerja sebagai PNS/Honorer sebanyak 28 orang (35%), wiraswasta sebanyak 24 orang (30%), IRT sebanyak 19 orang (23,8%) dan pegawai swasta sebanyak 9 orang (11,3%).

Status Perkawinan

Tabel 5. Status Perkawinan Pasien

Status Perkawinan	Frekuensi	Persentase (%)
Kawin	54	67.5
Belum Kawin	25	31.3
Janda	0	0
Duda	1	1.3
Jumlah	80	100

Berdasarkan tabel 5 di atas diperoleh hasil bahwa sebagian besar status perkawinan kawin sebanyak 54 orang (67,5%), belum kawin sebanyak 25 orang (31,3%), duda sebanyak 1 orang (1,3%) dan tidak ada responden yang status perkawinan Janda.

Pernah Dirawat Inap

Tabel 6. Pasien yang Pernah Dirawat Inap

Pernah Dirawat Inap	Frekuensi	Persentase (%)
Pernah	36	45
Belum Pernah	44	55
Jumlah	80	100

Berdasarkan tabel 6 di atas diperoleh hasil bahwa sebagian besar pernah dirawat inap belum pernah sebanyak 44 orang (55%) dan pernah sebanyak 36 orang (45%).

Kinerja

Tabel 7. Kinerja Perawat

Kinerja	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Baik	17	21.3
Baik	63	78.8
Cukup Baik	0	0
Kurang Baik	0	0
Jumlah	80	100

Berdasarkan tabel 7 di atas diperoleh hasil bahwa sebagian besar responden memiliki kinerja baik sebanyak 63 orang (78,8%), kinerja sangat baik sebanyak 17 orang (21,3%) dan tidak ada responden yang memiliki kinerja cukup baik dan kurang baik.

Kepuasan

Tabel 8. Kepuasan Pasien

Kepuasan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Puas	13	16.3
Puas	67	83.8
Cukup Puas	0	0
Kurang Puas	0	0
Jumlah	80	100

Berdasarkan tabel 8 di atas diperoleh hasil bahwa sebagian besar responden memiliki kepuasan puas sebanyak 67 orang (83,3%), kepuasan sangat puas sebanyak 13 orang (16,3%) dan tidak ada responden yang memiliki kepuasan cukup puas dan kurang puas.

Analisa Bivariat

Hubungan kinerja dengan kepuasan di RSD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor Kabupaten Bulungan

Tabel 9. Analisis Hubungan Pengetahuan Dengan Motivasi

Kinerja	Kepuasan				Total		p-value
	Sangat Puas		Puas		N	%	
	N	%	N	%			
Sangat Baik	8	10	9	11,3	17	21,3	0,001*
Baik	5	6,3	58	72,5	63	78,8	
Total	13	16,3	67	83,8	80	100	

Berdasarkan tabel 9 hasil analisis hubungan pengetahuan dengan motivasi diperoleh bahwa ada sebanyak 8 dari 17 (10%) responden yang menyatakan memiliki kinerja sangat baik dan kepuasan sangat puas, sedangkan ada sebanyak 58 dari 63 (78,8%) responden yang menyatakan memiliki kinerja baik dan kepuasan puas. Hasil uji statistik *Fisher Exact* diperoleh nilai $p=0,001$ maka disimpulkan ada hubungan kinerja perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di RSD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor Kabupaten Bulungan.

Kinerja

Diperoleh hasil bahwa sebagian besar responden memiliki kinerja baik sebanyak 63 orang (78,8%), kinerja sangat baik sebanyak 17 orang (21,3%) Kinerja perawat yang baik merupakan harapan seluruh pasien yang sedang dirawat di rumah sakit. Hasil ini sesuai dengan teori tentang kinerja perawat, yang diartikan sebagai bentuk pelayanan profesional yang merupakan bagian dari pelayanan kesehatan. Kinerja perawat dalam asuhan keperawatan

dapat diartikan sebagai kepatuhan perawat dalam melaksanakan asuhan keperawatan, yang terdiri dari pengkajian, diagnosa, intervensi, implementasi, dan evaluasi (Manurung, S. 2011 dalam Maulana. 2021).

Kinerja perawat dipengaruhi oleh berbagai faktor, yaitu kemampuan dan keterampilan, variabel psikologi terdiri dari persepsi, sikap, kepribadian, belajar dan motivasi sedangkan variabel organisasi terdiri dari sumber daya, kepemimpinan, imbalan, struktur dan desain pekerjaan. Faktor lainnya yang berpengaruh terhadap kinerja meliputi karakteristik pribadi yang terdiri dari usia, jenis kelamin, pengalaman, orientasi dan gaya komunikasi, motivasi, pendapatan dan gaji, lingkungan, organisasi, supervisi dan pengembangan karir (Einurkhayatun, dkk., 2017).

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya menurut Rama, dkk. (2019) yang mendapatkan bahwa dari 94 responden di dapati kinerja perawat yang baik sebanyak 56 responden (59,6%) dan kurang baik sebanyak 38 responden (40,4%). Hasil penelitian Yusmahendra dan Yusnilawati (2020) juga mendukung hasil penelitian ini dimana kinerja perawat baik sebanyak 51 responden (60,7%), kurang baik sebanyak 33 responden (39,3%).

Peneliti berasumsi bahwa kinerja perawat katagori baik yang dinilai oleh pasien sebagai penerima jasa keperawatan 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. 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.

Kepuasan

Diperoleh hasil bahwa sebagian besar responden memiliki kepuasan puas sebanyak 67 orang (83,3%), kepuasan sangat puas sebanyak 13 orang (16,3%). Hasil ini sesuai dengan teori yang menjelaskan apakah pasien sangat puas, puas, tidak puas adalah teori performansi yang diharapkan (*expectation-performance theory*) yang menyatakan bahwa kepuasan adalah fungsi dari harapan pasien tentang jasa dan performansi yang diterimanya (Maslita, 2017). Jika jasa sesuai dengan harapan pasien, dia akan puas sedangkan jika jasa kurang sesuai dengan yang diharapkan oleh pasien dia akan merasa tidak puas. Kepuasan atau ketidakpuasan pasien akan meningkat jika ada jarak yang lebar antara harapan dan kenyataan performansi pelayanan. Beberapa pasien cenderung memperkecil kesenjangan dan mereka akan berkurang rasa ketidakpuasannya (Maria, 2017).

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya menurut Rama, dkk. (2019) yang mendapatkan bahwa dari 94 responden (100%) di dapati kepuasan pasien Puas dengan pelayanan keperawatan sebanyak 69 responden (73,4%), dan kurang puas dengan

pelayanan keperawatan sebanyak 25 pasien (26,6%). Hasil penelitian Yusmahendra dan Yusnilawati (2020) juga mendukung hasil penelitian ini dimana responden yang merasa puas sebanyak 55 responden (65,5%), yang merasa kurang puas sebanyak 29 responden (34,5%).

Peneliti berasumsi bahwa katagori puas responden merupakan perbandingan 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. 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.

Hubungan kinerja dengan kepuasan di RSD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor Kabupaten Bulungan

Berdasarkan hasil analisis hubungan pengetahuan dengan motivasi diperoleh bahwa ada sebanyak 8 dari 17 (10%) responden yang menyatakan memiliki kinerja sangat baik dan kepuasan sangat puas, sedangkan ada sebanyak 58 dari 63 (78,8%) responden yang menyatakan memiliki kinerja baik dan kepuasan puas. Hasil uji statistik *Fisher Exact* diperoleh nilai $p=0,001$ maka disimpulkan ada hubungan kinerja

perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di RSD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor Kabupaten Bulungan.

Hasil ini sesuai dengan teori yang menjelaskan tentang penilaian kinerja sebagai alat yang dapat dipercaya sebagai kontrol sumber daya manusia dan produktivitasnya, namun faktanya kinerja perawat menjadi permasalahan di semua layanan keperawatan. Kinerja perawat diukur dari pelayanan yang diberikan kepada pasien sehingga pasien merasakan puas atau tidak puas (Sesrianty, dkk., 2019). Kinerja perawat yang baik kepada pasien, maka pasien akan merasa senang dan ingin kembali lagi serta dapat merekomendasikan ke keluarga atau temannya. Kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh faktor kenyataan yang diterima saat pasien mendapatkan pelayanan di rumah sakit (Nursalam, 2013).

Sama halnya dengan pelayanan yang dilakukan perawat di rumah sakit, pasien akan merasa puas terhadap pelayanan keperawatan apabila petugas kesehatan (perawat) memiliki sikap yang baik terhadap orang lain dan mampu menerima pasien tanpa memandang status sosial orang yang dilayani. Di samping itu perawat juga harus bersikap sabar, murah hati, bersedia memberikan bantuan kepada pasien dengan sukarela serta mampu berkomunikasi, bekerjasama dan bertanggung jawab dalam tugas dan tepat dalam bertindak (Iman dan Lena, 2017).

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya menurut Rama, dkk. (2019) yang mendapatkan bahwa nilai

($P=0,000$) yang berarti H_a di terima atau ada hubungan yang signifikan antara kinerja perawat dengan kepuasan pasien di IGD RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado. Hasil penelitian Yusmahendra dan Yusnilawati (2020) juga mendukung hasil penelitian ini dimana 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.

Peneliti berasumsi bahwa kepuasan merupakan tingkat kepuasan seseorang setelah mendapatkan pelayanan yang baik. Kinerja tenaga perawat dipengaruhi oleh beberapa faktor internal yang dimiliki masing-masing perawat. Faktor yang berhubungan dengan kecerdasan, keterampilan, kestabilan emosi, sifat-sifat seseorang meliputi sikap, pribadi, sifat fisik, keinginan dan motivasi. Faktor ini membantu kelancaran dalam proses perawatan sehingga kesehatan pasien juga cepat membaik dan sembuh. Sikap perawat sangat bersahabat, ramah dan sabar. Setiap kali akan memeriksa selalu menanyakan perkembangan kesehatan pasien. Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan kesehatan di RSD dr. H. Soemarno Sosroatmojo Tanjung Selor Kabupaten Bulungan sudah baik, Kinerja Perawat diterima baik oleh pasien maupun keluarga pasien. Dan pasien merasa puas dengan kinerja perawat. 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 rumah sakit.

SIMPULAN

Sebagian besar responden menilai kinerja perawat dalam katagori baik yaitu sebanyak 63 orang (78,8%), sedangkan kinerja perawat kategori sangat baik sebanyak 17 orang (21,3%) hasil penelitian terhadap kepuasan pelayanan perawat diperoleh hasil bahwa sebagian besar responden memiliki kepuasan katagori puas sebanyak 67 orang (83,3%), sedangkan katagori kepuasan sangat puas sebanyak 13 orang (16,3%) dan tidak ada responden yang memiliki kepuasan cukup puas dan kurang puas.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, R. (2013). Hubungan kinerja Perawat Dalam Memberikan Asuhan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III di RSUD kabupaten Pekalongan. Skripsi. STIKES Muhammadiyah Pakalongan.
- Ahmad, B.M. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Klinik Assalaam Medicare Sukoharjo. Tesis. Surakarta, Universitas Muhammadiyah Surakarta, Indonesia.
- Amalia, P. (2015). Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di RSUD Dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Bulungan Kaltim. Universitas Andalas.
- Arikunto, S. 2018. Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik. Jakarta: Rineka Cipta.
- Astutik, (2018). Komunikasi Terapeutik dengan Tingkat Kepuasan Pasien. Skripsi. Jombang : STIKes Insan Cendekia Medika.
- Budiawan, I.N. (2015). Hubungan Kompetensi, Motivasi dan Beban Kerja Perawat Pelaksana dengan Kinerja Perawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Jiwa Provinsi Bali.
- Budiono. (2016). Konsep Dasar Keperawatan, Modul Bahan Ajar Cetak Keperawatan (Pusdik SDM). Jakarta.
- Einurkhayatun, B., Suryoputro, A., Fatmasari, E.Y. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Duren dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang Tahun 2017. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (eJournal)*, 5, (4), 33-42.
- Franky V.T. (2016). Faktor-Faktor yang Berhubungan Dengan Kinerja Perawat di Rumah Sakit Pancaran Kasih Manado. Tesis. Pascasarja FKM Universitas Sam Ratulangi Manado.
- Hafid M. A. (2014). Hubungan kinerja perawat terhadap tingkat kepuasan pasien pengguna Yankestis dalam pelayanan perawatan di RSUD syech yusuf kab Goa *Jurnal kesehatan Vol 7. Nomor 2*
- Ida, A. (2014). Hubungan antara Persepsi Mutu Pelayanan Asuhan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III di RSUD Wangaya Kota Denpasar. Universitas Udayana Denpasar.
- Iman A.T., & Lena, D. (2017). Manajemen Mutu Informasi Kesehatan I: Quality Assurance. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (Pusat Pendidikan Sumber Daya Manusia Kesehatan, Badan Pengembangan dan Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Kesehatan).
- Imelda, S dan Nahrisah, E. 2015. Analisis Tingkat Mutu Pelayanan Rawat Inap Dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Pasien Di RSUP Adam Malik Medan (Studi Perbandingan Antara Pasien Umum Dan Pasien BPJS). Medan. Vol.3. No
- Iqbal, Muhammad & Agritubella, Syafrisar M. (2017). Hubungan Budaya Organisasi dengan Kinerja Perawat Pelaksana di Rawat Inap RS PMC. *Jurnal Endurance*.

- Karaca, A., Durna, Z. (2019). Patient Satisfaction with The Quality of Nursing Care. *Nursing Open*, 1-11.
- Kemendes RI. (2019). Permenpan RB Nomor 35 Tahun 2019. Jakarta : Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Krisnawati, T., Utami, N. W., dan Lastri. (2017). Hubungan Kinerja Perawat dengan Kepuasan Pasien Ruang Rawat Inap di Rumah Sakit Panti Waluyo Malang. *Jurnal Keperawatan*. Vol 2 No. 2. <https://publikasi.unitri.ac.id/index.php/fikes/article/view/475>.
- Maria H. Bakri. (2017). Manajemen Keperawatan: Konsep dan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional. Yogyakarta : Pustaka Baru Press.
- Maslita, K. (2017). Gambaran Kinerja Perawat Pelaksana diruang Rawat Inap Rumah Sakit Kabupaten Tangerang, Jakarta.
- Maulana, Nova. (2021). Beban Kerja Berhubungan Dengan Kinerja Perawat. *Jurnal Keperawatan Volume 13 Nomor 2*, Juni 2021.
- Mubarak, I, W. (2015). Ilmu Keperawatan Dasar. Jakarta: Salemba Medika.
- Nadirawati, 2018. Buku Ajar Asuhan Keperawatan Keluarga : Teori dan Aplikasi Praktik. Bandung : Refika Aditama.
- Nofianti. (2016). Manajemen Pelayanan Rumah Sakit Pelayanan Rawat Inap yang Ideal. Jakarta: Universitas Esa Unggul.
- Nofianti. (2016). Manajemen Pelayanan Rumah Sakit Pelayanan Rawat Inap yang Ideal. Jakarta: Universitas Esa Unggul.
- Notoadmojo, S. (2018). Metodologi penelitian kesehatan (2nd ed.). Jakarta: Rineka Cipta.
- Nursalam. (2013). Manajemen Keperawatan : Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. (2017). Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan : Pendekatan Praktis. (Edisi 4). Jakarta: Salemba Medika.
- Pamungkas, A, R. (2017). Metodologi Riset Keperawatan. Jakarta: Anggota IKAPI
- Potter, & Perry, A. G. 2015. Buku Ajar Fundamental Keperawatan: Konsep, Proses, Dan Praktik, edisi 4, Volume.2. Jakarta: EGC.
- Sesrianty, V., Machmud, R., Yeni, F. (2019). Analisa Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan. *Jurnal Kesehatan Perintis*, 6, (2), 116-126.
- Sugiyono, 2017, Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Alfabeta, Bandung.
- Tim Pokja SIKI DPP PPNI, (2018), Standar Intervensi Keperawatan Indonesia (SIKI), Edisi 1, Jakarta, Persatuan Perawat Indonesia
- Warny dan Maya. (2020). Hubungan beban kerja dengan kinerja perawat dalam melakukan asuhan keperawatan di ruang rawat inap rumah sakit. *Volume VIII*. Nomor 1, Maret 2020.