

HUBUNGAN KINERJA PERAWAT PELAKSANA DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP PENYAKIT DALAM RS PERTAMINA BINTANG AMIN BANDAR LAMPUNG TAHUN 2016

Shinta Arini Ayu

Program Studi Ilmu Keperawatan, Fakultas Kedokteran
Universitas Malahayati Bandar Lampung
Email : shinta.ariniayu@gmail.com

ABSTRAK

Kinerja (prestasi kerja) merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya atau pasien. Hasil prasurvei terhadap 10 pasien di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RS Pertamina Bintang Amin diketahui bahwa sebanyak 7 pasien (70%) mengatakan tidak puas terhadap kinerja perawat. Tujuan dari penelitian ini adalah diketahui hubungan kinerja perawat pelaksana dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RS Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung Tahun 2016.

Jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap penyakit dalam RS Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung sejumlah 219 pasien. Sampel 142 orang. Instrumen pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Analisa data yang digunakan uji *chi square*

Hasil penelitian menunjukkan distribusi frekuensi responden menyatakan kinerja perawat dalam kategori baik, yaitu sebanyak 77 responden (54.2%). Distribusi frekuensi responden menyatakan tidak puas, yaitu sebanyak 78 responden (54.9%). Ada hubungan kinerja perawat pelaksana dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap penyakit dalam RS Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung Tahun 2016 (p value 0,001, OR 3,4). Saran dalam penelitian diharapkan pihak rumah sakit meningkatkan kinerja perawat dengan melakukan evaluasi kinerja perawat dengan survey kepuasan pada pasien dan memberikan reward pada perawat yang mendapatkan penilaian terbaik.

Kata Kunci : Kinerja Perawat, Kepuasan Pasien

Kepustakaan : 21 (2006-2015)

*) Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Malahayati

PENDAHULUAN

Pasien adalah makhluk bio - psiko - sosio - ekonomi - budaya. Artinya dia memerlukan terpenuhinya kebutuhan, keinginan dan harapan dari aspek biologis (kesehatan), aspek psikologis (kepuasan). Aspek budaya siapapun yang mengetahui secara khusus kebutuhan, keinginan ataupun harapan pelanggan atau pasien, maka dia lah yang mempunyai keuntungan berhubungan dengan pelanggan (Nursalam, 2014).

Badan kesehatan dunia yaitu *World Health Organisation* (WHO) berupaya agar pelayanan kesehatan di dunia ini dapat memberikan suatu sistem pelayanan yang baik untuk meningkatkan

derajat kesehatan masyarakat diberbagai belahan dunia. Pelayanan kesehatan di Indonesiadirahkan untuk dapat memberikan layanan kesehatan yang memiliki standart sehingga dapat meningkatkan derajat kesehatan masyarakat Indonesia. Pemerintah berusahadengan segala upaya untuk dapat meningkatkan mutu pelayanan kesehatan baik dari segi sumber daya manusia juga dari segi ketersedianya alat dan bahan penunjang medis, termasuk mutu obat yang diberikan (Tulumang, 2015).

Kinerja (prestasi kerja) merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya ataupun pasien. Dengan demikian perawat

maupun supervisor dapat mendiskusikan evaluasi dari kinerja yang sama, karena

kinerja perawat yang kompeten dapat memenuhi tingkat kepuasan pasien (Nursalam, 2012).

Kinerja perawat dalam melaksanakan asuhan keperawatan selalu menggunakan pendekatan proses keperawatan. Proses keperawatan merupakan pendekatan ilmiah dalam menyelesaikan suatu masalah. Dengan pendekatan ini, perawat mampu melakukan identifikasi data dari klien, kemudian memilah dan memilih mana data yang senjang/fokus. Setelah itu, perawat harus mampu menegakkan diagnosis keperawatan dari data fokus yang ada. Kemudian, membuat perencanaan penyelesaian masalah dan melaksanakan tindakan sesuai dengan rencana serta mengevaluasi keberhasilan dari rencana yang sudah dikerjakan. Dimana salah satu bagiannya adalah tindakan atau implementasi keperawatan yang merupakan pelaksanaan rencana tindakan yang telah ditentukan, dengan maksud agar kebutuhan pasien terpenuhi secara optimal (Tulumang, 2015).

Kepuasan pasien merupakan nilai subyektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian kepuasan pasien dilihat dari bagian mutu pelayanan karena upaya mutu pelayanan haruslah dapat memberikan kepuasan, tidak semata mata kesembuhan belaka. Pasien yang puas akan memberi tahu kepada teman, keluarga, tetangga, dan akan datang lagi untuk kontrol atau membutuhkan pelayanan yang lain (Sabarguna 2008). Dengan mengetahui tingkat kepuasan pasien, manajemen rumah sakit dapat melakukan peningkatan mutu pelayanan. Persentase pasien yang menyatakan puas terhadap pelayanan berdasarkan hasil survei dengan instrumen yang baku (Depkes RI, 2005).

Rumah sakit adalah sarana pelayanan kesehatan rujukan masyarakat, Provinsi Lampung memiliki 13 rumah sakit umum daerah, 1 RS Jiwa, 1 RS DKT, 1 RS Bhayangkara Polri. Selain RS pemerintah didukung juga oleh swasta sebanyak 37 RS swasta. Rumah Sakit Umum: 39 RS dan RS Khusus: 13 RS. Bila dilihat berdasarkan kunjungan (rawat inap dan rawat jalan) di RS (Pemerintah dan swasta) terhadap 100.000 penduduk selama tahun 2003–2013 cenderung meningkat sampai tahun 2010 namun kemudian menurun pada tahun 2011 menjadi 13.389 kunjungan kemudian meningkat menjadi 17.641 pada tahun 2013. Menurut profil dinas kesehatan Kota Bandar Lampung Tahun 2013 mengatakan cakupan pelayanan kesehatan

rujukan di RS Kota Bandar Lampung Tahun 2013 sebesar 473.620 kunjungan rawat jalan 289.976 kunjungan rawat inap (Profil Kota Bandar Lampung, 2013).

Berdasarkan hasil penelitian dari *Quality Of Risk Siloam Hospitals* Kebon Jeruk Jakarta pada bulan Juli sampai September 2012 didapatkan tingkat kepuasan pasien dan keluarga pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh perawat endoskopi yaitu sebanyak 63,2% dari 190 responden menyatakan tidak puas, sedangkan 36,8% menyatakan puas. Pada bulan Agustus sebanyak 65,8 % dari 167 responden menyatakan tidak puas, sedangkan 34,1 % menyatakan puas. Bulan September sebanyak 66,6% dari 153 responden menyatakan tidak puas dan 33,3% menyatakan puas terhadap pelayanan yang telah diberikan (Lestari, 2013).

Berdasarkan hasil penelitian Hafid (2012) menunjukkan hasil uji statistik didapatkan nilai P – Value sebesar 0,008, hasil uji statistik tersebut menunjukkan bahwa ada hubungan antara kinerja perawat dengan kepuasan pasien, karena nilai hitung $P < \text{Alpha}$ 0,05 dapat disimpulkan bahwa kinerja perawat mempunyai hubungan terhadap kepuasan pasien pengguna kartu yankestis dalam pelayanan keperawatan di RSUD Syech Yusuf Kabupaten Gowa.

Berdasarkan data rekam medis di RS Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung diketahui bahwa jumlah pasien Rawat Inap Penyakit Dalam pada bulan Januari sejumlah 236 pasien, bulan Februari 159 pasien dan bulan Maret 250 pasien. Hasil prasurvei terhadap 10 pasien di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RS Pertamina Bintang Amin diketahui bahwa sebanyak 7 pasien (70%) mengatakan tidak puas terhadap kinerja perawat, karena menurut mereka perawat tidak cepat merespon keluhan pasien, dan tidak nyaman saat memberikan asuhan keperawatan sedangkan 3 pasien (30%) mengatakan puas dengan kinerja perawat karena perawat mau mendengarkan keluhan pasien dan bersedia menjawab pertanyaan tentang kondisi pasien dengan jelas. Berdasarkan pengamatan peneliti terhadap 5 perawat menunjukkan perawat tampak tidak sabar dalam menanggapi atau melayani keluhan pasien.

Berdasarkan masalah tersebut peneliti tertarik untuk meneliti “Hubungan Kinerja Perawat Pelaksana dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RS Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung Tahun 2016”.

METODE PENELITIAN

Dalam Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif, Penelitian dilakukan tanggal 02-23 Juni Tahun 2016 di RS Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung Tahun 2016. Rancangan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian secara *Survey Analitik* dengan menggunakan rancangan *cross-sectional*, Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap penyakit dalam RS Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung sejumlah 219 pasien (rata-rata kunjungan per bulan Januari-Maret 2016), Teknik sampling yang di gunakan yaitu *Accidental sampling*, Variabel dependen kepuasan pasien, Variabel independent kinerja, Alat pengumpulan data pada penelitian ini adalah lembar kuesioner. Kuesioner adalah pertanyaan yang diajukan tertulis dan jawaban diisi oleh responden sesuai dengan daftar isian yang diterima. Sebelum kuesioner diberikan kepada responden terlebih dahulu dilakukan uji instrument yaitu uji validitas dan uji reliabilitas di Rumah Sakit DKT Bandar Lampung terhadap 30 Responden. Setelah semua data terkumpul kemudian dilakukan pengolahan data, tahapan dapat dilakukan dengan melalui tahap sebagai berikut : *Editing, Coding, Processing, Cleaning*.

Analisa Data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik sebagai berikut : Analisa *Univariat* dilakukan untuk melihat distribusi frekuensi atau besarnya proporsi menurut variabel yang diteliti (Arikunto, 2010). Untuk data kategorik dianalisis untuk mengetahui distribusi frekuensi dan presentase. Analisa univariat dilakukan untuk melihat distribusi frekuensi dengan menggunakan rumus presentase (Notoatmodjo, 2010), Analisis Bivariat, Uji statistik yang digunakan adalah uji *Chi Square* dengan bantuan komputer.

PEMBAHASAN

Analisa Univariat

a. Kinerja Perawat

Berdasarkan tabel 4.1 diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan kinerja perawat dalam kategori baik, yaitu sebanyak 77 responden (54.2%).

Tabel 4.1
Distribusi Frekuensi Kinerja Perawat Pelaksana Rawat Inap Penyakit Dalam RS Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung

Variabel	Frekuensi	Persentase
Baik	77	54,2
Tidak Baik	65	45,8
Total	142	100.0

b. Kepuasan

Berdasarkan tabel 4.2 diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan tidak puas, yaitu sebanyak 78 responden (54.9%).

Tabel 4.2
Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RS Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung

Variabel	Frekuensi	Persentase
Puas	64	45,1
Tidak Puas	78	54,9
Total	142	100.0

Tabel 4.3

Hubungan Kinerja Perawat Pelaksana Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Penyakit Dalam RS Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung Tahun 2016

Variabel	p-value	OR
Kinerja Perawat	0,000	3,4
Kepuasan Pasien		

Hasil penelitian didapatkan bahwa dari 77 responden dengan kinerja perawat baik, sebanyak 45 orang (58.4%) merasakan puas dan 32 responden (41.6%) merasa tidak puas. Sedangkan dari 65 responden dengan kinerja perawat tidak baik sebanyak 19 responden (29,2%) menyatakan puas dan 46 responden (70.8%) menyatakan tidak puas. Hasil uji *chi square* didapatkan nilai *p value* 0,001, artinya lebih kecil dibandingkan dengan nilai alpha ($0,001 < 0,05$). Dengan demikian dapat disimpulkan secara statistik dengan derajat kepercayaan 95%, diyakini terdapat hubungan kinerja perawat pelaksana dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap penyakit dalam RS Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung Tahun 2016. Sedangkan hasil uji OR diperoleh nilai 3,4 (CI 96% 1,7-6,9), artinya kinerja perawat yang baik menyebabkan pasien 3,4 kali lebih besar untuk merasa puas dibandingkan dengan perawat yang kinerjanya tidak baik.

Pembahasan

Analisa Univariat

a. Kinerja Perawat

Berdasarkan tabel 4.4 diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan kinerja perawat dalam kategori baik, yaitu sebanyak 77 responden (54.2%).

Penelitian ini sejalan dengan teori yang dikemukakan Nursalam (2012) bahwa kinerja (prestasi kerja) merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya atau pasien. Dengan demikian perawat maupun supervisor dapat mendiskusikan evaluasi dari kinerja yang sama, karena kinerja perawat yang kompeten dapat memenuhi tingkat kepuasan pasien. Selain itu kinerja perawat adalah aktivitas perawat dalam mengimplementasikan sebaik-baiknya suatu wewenang, tugas dan tanggung jawabnya dalam rangka pencapaian tugas pokok profesi dan terwujudnya tujuan dan sasaran unit organisasi. Kinerja perawat sebenarnya sama dengan prestasi kerja di perusahaan. Perawat ingin diukur kinerjanya berdasarkan standar obyektif yang terbuka dan dapat dikomunikasikan. Menurut Lestari (2015) jika perawat diperhatikan dan dihargai sampai penghargaan superior, mereka akan lebih terpacu untuk mencapai prestasi dan tingkat yang lebih tinggi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Khoiriliza (2013) tentang Hubungan Kinerja Perawat Dalam Memberikan

Asuhan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas Kelas III di RSUD Kabupaten Pekalongan. Analisa univariat didapatkan hasil kinerja perawat sangat baik 32 (45,1 %), kinerja perawat baik 39 (54,9 %).

Menurut pendapat peneliti bahwa perawat merupakan suatu profesi yang bersifat kemanusiaan yang dilandasi rasa tanggung jawab dan pengabdian sehingga layanan perawat selalu menyangkut upaya kemanusiaan yang pelaksanaannya membutuhkan ketulusan, saling menghargai dan kebijaksanaan terhadap sesama manusia. Perhatian perawat pada waktu menyelenggarakan pelayanan keperawatan adalah pada pemenuhan kebutuhan dasar manusia. Kinerja tenaga perawat dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya adalah faktor internal yang dimiliki masing-masing perawat. Faktor yang berhubungan dengan kecerdasan, keterampilan, kestabilan emosi, sifat-sifat seseorang meliputi sikap, sifat pribadi, sifat fisik, keinginan atau 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.

b. Kepuasan

Berdasarkan tabel 4.4 diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan tidak puas, yaitu sebanyak 78 responden (54.9%).

Penelitian ini sejalan dengan teori yang dikemukakan Nursalam (2014) bahwa kepuasan yaitu perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dan harapannya. Selain itu menurut Muninjaya (2011) kepuasan pelanggan adalah tanggapan pelanggan terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau harapan (ekspektasi) pelanggan sebelum mereka menerima jasa pelayanan dengan sesudah pelayanan yang mereka terima. Selain itu menurut teori Pohan (2007), mengungkapkan kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan. Hafid (2014) kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan perawat. Pelayanan adalah semua upaya yang dilakukan perawat sebagai profesi atau profesional untuk memenuhi keinginan pasien dengan jasa yang diberikan. Suatu pelayanan dapat dikatakan baik, ditentukan berdasarkan kenyataan apakah jasa yang diberikan oleh perawat bisa

memenuhi kebutuhan pasien, dengan menggunakan persepsi pasien tentang pelayanan yang diterima (memuaskan atau mengecewakan).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Khoiriliza (2013) tentang Hubungan Kinerja Perawat Dalam Memberikan Asuhan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas Kelas III di RSUD Kabupaten Pekalongan. Analisa univariat didapatkan hasil kepuasan pasien sangat puas 21 (42,0 %), kepuasan pasien puas 29 (58,0%).

Menurut pendapat peneliti pasien akan merasa puas atau tidak puas tergantung pada penilaian baik atau tidak baik untuk dirinya, sesuai atau tidak sesuai dengan harapannya. Perawat harus lebih meningkatkan lagi pelayanan keperawatan dari yang dilakukan sekarang, karena untuk meningkatkan pelayanan khususnya dan pelayanan kesehatan umumnya, maka kepuasan klien harus diutamakan. Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan perawat. Perawat sebagai profesi atau profesional harus memenuhi keinginan pasien dengan jasa yang diberikan. Pasien yang merasa puas atau senang terhadap pelayanan keperawatan di suatu rumah sakit akan menceritakan pengalamannya kepada anggota keluarga atau teman-temannya, hasil cerita tersebut akan mempengaruhi orang yang mendengarkan untuk memanfaatkan fasilitas rumah sakit tersebut. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan di RS Pertamina Bintang Amin sudah baik, kinerja perawat diterima baik oleh pasien maupun keluarga pasien. Dan pasien sudah merasakan puas dengan kinerja perawat. Walaupun klien cenderung merasa puas terhadap kinerja perawat namun berinteraksi dan menerapkan pola komunikasi yang efektif saat melakukan tindakan keperawatan karena mempengaruhi pelayanan keperawatan yang diterima klien selama dirawat.

Analisa Bivariat

a. Hubungan Kinerja Perawat Pelaksana dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Hasil penelitian didapatkan bahwa dari 77 responden dengan kinerja perawat baik, sebanyak 45 orang (58,4%) merasakan puas. Sedangkan dari 65 responden dengan kinerja perawat tidak baik sebanyak 19 responden (29,2%) menyatakan puas. Hasil uji *chi square* didapatkan nilai *p value* 0,001, artinya lebih kecil dibandingkan dengan nilai alpha ($0,001 < 0,05$). Dengan demikian dapat disimpulkan secara statistik dengan derajat kepercayaan 95%,

diyakini terdapat hubungan kinerja perawat pelaksana dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap penyakit dalam RS Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung Tahun 2016. Sedangkan hasil uji OR diperoleh nilai 3,4 (CI 96% 1,7-6,9), artinya responden dengan kinerja perawat baik berpeluang untuk puas 3,4 kali lebih besar jika dibandingkan dengan kinerja perawat tidak baik.

Penelitian ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Nursalam (2014) bahwa jika kinerja perawat sebagai pemberi layanan melebihi harapan pasien sebagai penerima layanan keperawatan, berarti pelayanan yang diberikan perawat sangat sesuai dengan yang diharapkan pasien. Artinya, pasien sebagai penerima layanan keperawatan merasa sangat puas dengan layanan keperawatan yang diberikan.

Hasil penelitian juga sejalan dengan penelitian dan teori yang ada yaitu Khoiriliza (2013) Hubungan Kinerja Perawat Dalam Memberikan Asuhan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas Kelas III di RSUD Kabupaten Pekalongan. Analisa bivariat dalam penelitian ini menggunakan *chi square* dengan *p value* $1,000 > \alpha$ (0,05) yang berarti tidak ada hubungan yang signifikan antara kinerja perawat dalam memberikan asuhan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap kelas III di RSUD Kabupaten Pekalongan.

Menurut pendapat peneliti bahwa responden dengan kinerja baik dan merasa puas terutama pada aspek keandalan (*reliability*) dimana dalam memberikan pelayanan perawat melakukan tindakan dengan terampil dan perawat melayani pasien dengan teliti, sedangkan pada aspek jaminan (*assurance*) pelayanan yang dilakukan perawat tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan dan perawat memberikan pelayanan yang handal, pada aspek kenyataan (*tangibles*) perawat mampu memanfaatkan teknologi pelayanan yang digunakan, pada aspek empati (*empathy*) perawat berusaha menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang diderita. Namun masih terdapat responden yang tidak puas, menurut peneliti hal ini dapat disebabkan karena dalam melakukan tindakan perawat tidak memberikan penjelasan pada klien sebelum, sehingga pasien maupun keluarga merasa bingung dengan tindakan yang diberikan, selain itu perawat tidak memberikan kesempatan kepada pasien untuk bertanya dan perawat kurang sabar dalam menanggapi pertanyaan pasien.

Selain itu diperoleh responden dengan kinerja perawat tidak baik namun merasa puas, hal ini dapat disebabkan karena sekalipun kinerja perawat

tidak baik namun pasien merasa puas dengan fasilitas rumah sakit yang baik, selain itu mereka puas dengan kecepatan perawat dalam memberikan pelayanan dan ketelitiannya. Hal ini sesuai dengan adanya teori yang berlaku.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dari 142 responden maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa Ada hubungan kinerja perawat pelaksana dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap penyakit dalam RS Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung Tahun 2016.

B. Saran

Perlu ditingkatkan kualitas kinerja perawat dalam pelayanan keperawatan kepada pasien pengguna kartu Pelayanan Kesehatan Gratis (Yankestis) dengan cara melakukan pemeriksaan kebersihan ruangan perawatan setiap harinya, menganjurkan atau sosialisasikan kepada perawat untuk berpenampilan rapi, senyum dan ramah dalam memberikan pelayanan keperawatan dan rutin melakukan pelatihan agar perawat terampil dan teliti dalam memberikan pelayanan sehingga terwujud kinerja perawat yang optimal dalam pelayanan keperawatan.

Diharapkan pihak rumah sakit meningkatkan kinerja perawat dengan cara rutin melaksanakan pelatihan, bukan hanya pelatihan gawat darurat tetapi dalam berbagai bidang yang masuk dalam pelayanan keperawatan seperti keramahan, cara berpenampilan/kerapian dan senyum. Agar tercipta perawat yang handal dan professional dalam melakukan segala pelayanan keperawatan. Serta melakukan evaluasi kinerja perawat dengan survey kepuasan pada pasien dan memberikan reward pada perawat yang mendapatkan penilaian terbaik.

Bagi Perawat Agar berpenampilan rapi, senyum dan ramah dalam memberikan pelayanan keperawatan dan rutin mengikuti pelatihan agar perawat terampil dan teliti dalam memberikan pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2010). *Prosedur penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. (Edisi.Revisi).Jakarta : Rineka Cipta
- Azis.(2007). *Metode Penelitian Keperawatan dan Teknik Analisa Data*.Jakarta: Salemba Medika

Departemen Kesehatan RI. 2005. *Pedoman Penilaian Kinerja Perawat dan Bidan*. Jakarta

Hafid (2012) *Hubungan Kinerja Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Yankestis Dalam Pelayanan Keperawatan Di Rsud Syech Yusuf Kab.Gowa*.journal.uin-alauddin.ac.id/index.php/kesehatan/.../56

Hastono.(2007) *Analisa Data Kesehatan*.Jakarta : FKM. UI.

Ilyas Yaslis. (2011) *Kinerja, Teori, Penilaian dan Penelitian*, Badan Penerbit FKM UI Depok.

Khoiriliza (2013) *Hubungan Kinerja Perawat Dalam Memberikan Asuhan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas Kelas III di RSUD Kabupaten Pekalongan*.www.digilib.stikesmuh-pkj.ac.id/e.../index.php

Lestari, (2015).*Kumpulan teori untuk kajian pustaka penelitian kesehatan*. Yogyakarta: Nuhamedika

Muninjaya, Gde. A.A, (2011).*Manajemen Kesehatan*. Penerbit Buku Kedokteran. ECG, Jakarta

Netti (2015) *Hubungan Antara Kinerja Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Kartasura*.

Notoatmodjo, S. (2010).*Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta

Nursalam (2011).*Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan. Perdoman Skripsi, Tesis dan Instrumen Penelitian*. Jakarta: Salemba Medika

Nursalam.(2013). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta. Salemba Medika

Nursalam. (2014). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta: Salemba Medika

Pohan,Imbalo. (2006). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan*. Jakarta: EGC

Profil Kota Bandar Lampung, 2013

Sabarguna. (2008). *Manajemen Pelayanan Rumah Sakit Berbasis Sistem Informasi*. Yogyakarta: Konsorsium RS Islam Jateng.

Selvia, N. 2013. *Perbedaan stress kerja ditinjau dari shift kerja pada perawat di RSUD Dr. Soetomo Surabaya*. Jurnal psikologi, vol 2 No, 01 Februari 2013. Fakultas psikologi universitas Airlangga. Surabaya

Tulumang, 2015). *Tingkat Kepuasan Pasien atas Pelayanan Rawat Jalan di Poli Penyakit Dalam (Interna) di RSUD Prof. R. D. Kandou Malalayang* – Manado.ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jikmu/article/.../7946

Undang-undang No. 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran

Wijaya, S., 2010. *Konsep Keperawatan Gawat Darurat*, PSIK Fakultas Kedokteran Universitas Udayana, Denpasar