

PERSEPSI PERAWAT TENTANG KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KERJA PERAWAT DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH POLEWALI MANDAR

Oleh:

Munirul Quluub Kasim. P, Reza Aril Ahri, Andi Surahman Batara
Pascasarjana Universitas Muslim Indonesia (UMI)

ABSTRAK:

Rumah sakit merupakan badan pelayanan kesehatan yang berfokus terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Kepuasan merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan yang perawat berikan dan menjadi modal untuk mendapatkan pasien lebih banyak lagi serta mempertahankan kesetiaan dalam menggunakan jasa pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Persepsi Perawat Tentang Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Kerja Perawat Di Rumah Sakit Umum Daerah Polewali Mandar.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan studi analitik. Populasi dalam penelitian ini diambil dari data jumlah perawat di rumah sakit umum daerah polewali mandar sebanyak 253 orang perawat, dengan menggunakan rumus Slovin didapatkan sebanyak 72 sampel. Penelitian ini diolah menggunakan program Komputerisasi SPSS. Dengan analisis data yang digunakan adalah analisis, univariat, bivariat dan multivariat.

Hasil penelitian yang diperoleh adalah ada pengaruh bukti langsung dengan nilai $p=0,040$ ($p<0,05$), ada pengaruh keandalan dengan nilai $p=0,001$ ($p>0,05$), ada pengaruh daya tanggap dengan nilai $p=0,022$ ($p<0,05$), ada pengaruh jaminan dengan nilai $p=0,004$ ($p>0,05$), ada pengaruh empati dengan nilai $p=0,022$ ($p<0,05$) terhadap persepsi perawat tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan kerja perawat.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh terhadap persepsi perawat tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan kerja perawat. Saran penelitian manajemen rumah sakit harus lebih memperhatikan kepuasan para petugas kesehatan khususnya perawat karena kepuasan perawat adalah salah satu indikator kualitas pelayanan kesehatan.

Kata kunci : *Kepuasan kerja perawat, bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati.*

PENDAHULUAN

Menurut WHO, rumah sakit adalah suatu bagian menyeluruh dari organisasi sosial dan medis berfungsi memberikan pelayanan kesehatan yang lengkap kepada masyarakat, baik kuratif maupun rehabilitatif, rumah sakit juga merupakan pusat latihan tenaga kesehatan, serta untuk penelitian biososial. Setiap pelayanan kesehatan mempunyai kewajiban untuk memberikan pelayanan yang berkualitas (Budi, 2011).

Perawat memiliki peranan penting dan menjadi kunci untuk kualitas pelayanan kesehatan karena profesi perawat

memberikan pelayanan langsung kepada pasien selama 24 jam. Apabila kualitas pelayanan perawat baik maka tingkat kepuasan pasien pun akan meningkat. Kualitas pelayanan keperawatan merupakan suatu pelayanan yang menggambarkan produk dari pelayanan keperawatan itu sendiri yang meliputi secara biologis, psikologis, sosial, dan spiritual pada individu sakit maupun yang sehat dan dilakukan sesuai standar keperawatan.

Kepuasan kerja perawat sangat di butuhkan bagi perawat agar meningkatkan pelayanan kesehatan. kepuasan kerja adalah

keadaan emosional yang menyenangkan atau positif, yang dihasilkan penilaian pekerjaan dari seseorang atau pengalaman kerja. Kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Jadi perawat yang emosi positif dalam suatu pekerjaan menjadi lebih baik. Perawat yang tidak puas dalam bekerja memiliki perasaan negatif menimbulkan banyak permasalahan di rumah sakit. Kinerja perawat di rumah sakit ada dua aspek yaitu asuhan keperawatan dan pelayanan kesehatan. Kinerja perawat di rumah sakit adalah memberikan praktik asuhan keperawatan terbaik dan berkontribusi pada pelayanan kesehatan di rumah sakit. Pelaksanaan tugas perawat adalah memberikan asuhan keperawatan dan pelayanan kesehatan bagi masyarakat.

Rumah Sakit Umum Daerah Polewali Mandar merupakan rumah sakit pemerintah yang ada di Kabupaten Polewali Mandar, yang sudah mendapatkan akreditasi nasional dengan predikat B, dengan Visi: menjadi rumah sakit pusat rujukan terbaik dan kebanggaan masyarakat Sulawesi Barat dan Misinya adalah: (1) pelayanan prima, (2) SDM kompeten dan profesional, (3) peralatan sesuai IPTEK kedokteran, (4) sistem kerja terstandar, merata, dan terjangkau masyarakat.

Bidang pelayanan keperawatan Rumah Sakit Umum Daerah Polewali Mandar sudah memiliki standar asuhan keperawatan berdasarkan Surat Keputusan Direktur RSUD Polman, adapun Misi bidang keperawatan: (1) Memberikan asuhan keperawatan secara menyeluruh dan optimal mencakup aspek biologis, psikologis, social dan spritual. (2) memberikan pelayanan tanpa membedakan suku, agama, jenis kelamin, aliran politik maupun kedudukan social. (3) Menciptakan kerjasama yang baik dengan seluruh elemen rumah sakit. (4) Memberikan pelayanan yang cepat, tanggap, dan mandiri. Dengan Motto "5S" (Senyum, Sapa, Salam, Sopan, dan Santun), inilah yang menjadi pedoman bagi perawat dalam

melaksanakan tugasnya (RSUD Polewali Mandar, 2017).

Pelaksanaan misi pelayanan medis dan sistem kerja yang terstandar belum berjalan optimal, hal ini terlihat pada data Rekam Medis menunjukkan angka produktifitas rumah sakit bulan Mei 2018 masih belum mencapai standar Depkes, (2008) yaitu BOR= 70- 85%, BTO= 5-45 hari/tahun, TOI= 1-3 hari tempat tidur yang kosong, LOS= 7-20 hari (Rekam Medis RSUD Polman, 2017)

Peneliti mendapatkan informasi tentang jumlah perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Polewali Mandar, perawat PNS sebanyak 135 orang dan perawat sukarela sebanyak 118 orang dengan jumlah total keseluruhan 253 orang perawat (Staf Bidang Keperawatan, 2017).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan studi analitik. Desain penelitian untuk penelitian ini adalah *Cross Sectional Study* yang merupakan salah satu jenis penelitian observasional. Desain ini dimaksud untuk mempelajari dinamika dan variasi variabel yang termuat dalam judul penelitian. Variabel independen adalah faktor determinan kualitas pelayanan. Selanjutnya dilakukan analisis mengenai hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Populasi dalam penelitian ini diambil dari data jumlah perawat di rumah sakit umum daerah polewali mandar sebanyak 253 orang perawat. Pendekatan Sampling yang dipakai ialah sampling non probabilitas dengan metode *purposive sampling* (Notoatmodjo, 2012). Sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi, yaitu 253 orang perawat yang memenuhi kriteria inklusi dengan menggunakan rumus Slovin Menurut (Wiratna Sujarweni, 2014). Untuk menentukan ukuran sampel minimal (n) jika diketahui ukuran populasi (N) pada taraf signifikansi α adalah :

Keterangan :

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1 + N \cdot (d^2)} \\ &= \frac{253}{1 + (253 \cdot 0,1^2)} \\ &= \frac{253}{1 + 2,53} \\ &= \frac{253}{3,53} \quad n = 71,68 \text{ dibulatkan menjadi } 72 \end{aligned}$$

N = Jumlah Total Populasi

n = Jumlah Sampel

e = Batas Toleransi Error (0,1) (Notoatmodjo, 2012).

Penelitian akan dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Polewali Mandar. dengan alasan dari segi geografis RSUD Polewali Mandar lokasi dapat dijangkau dengan mudah oleh peneliti. Dilaksanakan pada bulan September–Oktober 2018

Jenis dan Sumber Data

Data merupakan bentuk jamak dari kata datum yang berarti himpunan angka. Data menurut sumbernya dibedakan antara data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Dilakukan dengan cara wawancara berstruktur dan observasi langsung kepada pasien rawat inap yang dijadikan sampel. Adapun alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah lembar kuesioner untuk mendapat informasi yang diinginkan peneliti.

2. Data sekunder

Data yang digunakan sebagai data pelengkap untuk data primer yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti, yaitu diperoleh dari Rumah Sakit Umum Daerah Polewali Mandar

Hasil Penelitian

a. Kepuasan Perawat

Berdasarkan Tabel 1 menunjukkan bahwa distribusi responden berdasarkan kepuasan kerja perawat, responden yang menjawab kurang puas sebanyak 11 orang

(15,3%), dan yang menjawab puas sebanyak 61 orang (84,7%).

b. Bukti Langsung

Berdasarkan Tabel 2 menunjukkan bahwa distribusi responden berdasarkan bukti langsung, responden yang menjawab kurang baik sebanyak 17 orang (23,6%), dan yang menjawab baik sebanyak 55 orang (76,4%).

c. Keandalan

Berdasarkan Tabel 3 menunjukkan bahwa distribusi responden berdasarkan keandalan, responden yang menjawab kurang andal sebanyak 5 orang (6,9%), dan yang menjawab andal sebanyak 67 orang (93,1%).

d. Daya Tanggap

Berdasarkan Tabel 4 menunjukkan bahwa distribusi responden berdasarkan daya tanggap, responden yang menjawab kurang tanggap sebanyak 13 orang (18,1%), dan yang menjawab tanggap sebanyak 59 orang (81,9%).

e. Jaminan

Berdasarkan Tabel 5 menunjukkan bahwa distribusi responden berdasarkan jaminan, responden yang menjawab kurang terjaminan sebanyak 6 orang (8,3%), dan yang menjawab tanggap sebanyak 66 orang (91,7%).

f. Empati

Berdasarkan Tabel 10 menunjukkan bahwa distribusi responden berdasarkan empati, responden yang menjawab kurang empati sebanyak 13 orang (18,1%), dan yang menjawab empati sebanyak 59 orang (81,9%).

1. Analisis Bivariat

a. Pengaruh bukti langsung terhadap kepuasan kerja perawat

Berdasarkan Tabel 7 menunjukan bahwa dari 55 perawat menyatakan baik bukti langsung dan kurang puas sebanyak 11 orang (20,0%) dan perawat yang menyatakan baik dan puas sebanyak 44 orang (80,0%). Sedangkan dari 17 perawat yang menyatakan kurang baik bukti langsung

dan kurang puas sebanyak 0 orang (0%) dan perawat yang menyatakan kurang baik dan puas sebanyak 17 orang (100,0%).

Berdasarkan hasil uji *chi square* diperoleh hasil *p value* = 0,040 yang berarti *p value* lebih kecil dari $\alpha = 0,05$. Dengan demikian H_a diterima yang berarti ada pengaruh keandalan terhadap kepuasan kerja perawat.

b. Pengaruh keandalan terhadap kepuasan kerja perawat

Berdasarkan Tabel 8 menunjukkan bahwa dari 67 perawat menyatakan andal dan kurang puas sebanyak 7 orang (10,4%) dan perawat yang menyatakan andal dan puas sebanyak 49 orang (89,1%). Sedangkan dari 31 perawat yang menyatakan kurang andal dan kurang puas sebanyak 5 orang (29,4%) dan perawat yang menyatakan kurang andal dan puas sebanyak 12 orang (70,6%).

Berdasarkan hasil uji *chi square* diperoleh hasil *p value* = 0,001 yang berarti *p value* lebih kecil dari $\alpha = 0,05$. Dengan demikian H_a diterima yang berarti ada pengaruh keandalan terhadap kepuasan kerja perawat.

c. Pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan kerja perawat

Berdasarkan Tabel 9 menunjukkan bahwa dari 59 perawat menyatakan adanya tanggap dan kurang puas sebanyak 6 orang (10,2%) dan perawat yang menyatakan tanggap dan puas sebanyak 53 orang (89,8%). Sedangkan dari 13 perawat yang menyatakan kurang tanggap dan kurang puas sebanyak 5 orang (38,5%) dan perawat yang menyatakan kurang tanggap dan puas sebanyak 8 orang (61,5%).

Berdasarkan hasil uji *chi square* diperoleh hasil *p value* = 0,022 yang berarti *p value* lebih kecil dari $\alpha = 0,05$. Dengan demikian H_a diterima yang berarti ada pengaruh keandalan terhadap kepuasan kerja perawat.

d. Pengaruh jaminan terhadap kepuasan kerja perawat

Berdasarkan Tabel 10 menunjukkan bahwa dari 66 perawat menyatakan terjamin dan kurang puas sebanyak 7 orang (10,6%) dan perawat yang menyatakan terjamin dan puas sebanyak 59 orang (89,4%). Sedangkan dari 6 perawat yang menyatakan kurang terjamin dan kurang puas sebanyak 4 orang (66,7%) dan perawat yang menyatakan kurang terjamin dan puas sebanyak 2 orang (33,3%).

Berdasarkan hasil uji *chi square* diperoleh hasil *p value* = 0,004 yang berarti *p value* lebih kecil dari $\alpha = 0,05$. Dengan demikian H_a diterima yang berarti ada pengaruh keandalan terhadap kepuasan kerja perawat.

e. Pengaruh empati terhadap kepuasan kerja perawat

Berdasarkan Tabel 11 menunjukkan bahwa dari 59 perawat menyatakan adanya empati dan kurang puas sebanyak 6 orang (10,2%) dan perawat yang menyatakan adanya empati dan puas sebanyak 53 orang (89,8%). Sedangkan dari 13 perawat yang menyatakan kurang empati dan kurang puas sebanyak 5 orang (38,5%) dan perawat yang menyatakan kurang empati dan puas sebanyak 8 orang (62,5%).

Berdasarkan hasil uji *chi square* diperoleh hasil *p value* = 0,022 yang berarti *p value* lebih kecil dari $\alpha = 0,05$. Dengan demikian H_a diterima yang berarti ada pengaruh keandalan terhadap kepuasan kerja perawat.

2. Analisis Multivariat

Analisis multivariat digunakan untuk mengetahui keeratan hubungan anatara variabel independen dengan variabel dependen serta sub variabel independen yang paling berpengaruh dengan variabel dependen. Uji yang dilakukan menggunakan uji *regresi logistik*. Tahap analisis multivariat, pembuatan model prediksi, dan analisis interaksi. Berikut hasil analisis multivariat.

Berdasarkan hasil analisis regresi logistik pada Tabel 12 menunjukkan bahwa

variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan kerja perawat adalah keandalan

PEMBAHASAN

Dalam pembahasan berisi tentang jawaban dari tujuan/hipotesis penelitian, menjelaskan makna dari hasil penelitian serta membandingkan dengan hasil penelitian lainnya dan teori yang mendukung maupun bertolak belakang dengan hasil penelitian.

1. Pengaruh bukti langsung terhadap kepuasan kerja perawat

Berdasarkan hasil uji chi square diperoleh hasil p value = 0,040 yang berarti p value lebih kecil dari $\alpha = 0,05$. Dengan demikian H_a diterima yang berarti ada pengaruh bukti langsung terhadap kepuasan kerja perawat. Dimana dari 55 responden perawat menyatakan baik bukti langsung dan kurang puas sebanyak 11 orang (20,0%) dan perawat yang menyatakan baik dan puas sebanyak 44 orang (80,0%). Sedangkan dari 17 perawat yang menyatakan kurang baik bukti langsung dan kurang puas sebanyak 0 orang (0,0%) dan perawat yang menyatakan kurang baik dan puas sebanyak 17 orang (100,0%).

Menurut Parasuraman dalam teori SERVQUAL, bukti langsung (*tangible*) merupakan kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik rumah sakit adalah bukti nyata yang dilihat langsung dalam memperoleh kepuasan.

2. Pengaruh keandalan terhadap kepuasan kerja perawat

Berdasarkan hasil uji chi square diperoleh hasil p value = 0,001 yang berarti p value lebih kecil dari $\alpha = 0,05$. Dengan demikian H_a diterima yang berarti ada pengaruh keandalan terhadap kepuasan kerja perawat. Berdasarkan Tabel 8 menunjukkan bahwa dari 67 perawat menyatakan andal dan kurang puas sebanyak 7 orang (10,4%) dan perawat yang menyatakan andal dan puas sebanyak 49

orang (89,1%). Sedangkan dari 31 perawat yang menyatakan kurang andal dan kurang puas sebanyak 5 orang (29,4%) dan perawat yang menyatakan kurang andal dan puas sebanyak 12 orang (70,6%).

3. Pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan kerja perawat

Berdasarkan hasil uji chi square diperoleh hasil p value = 0,022 yang berarti p value lebih kecil dari $\alpha = 0,05$. Dengan demikian H_a diterima yang berarti ada pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan kerja perawat.

Berdasarkan Tabel 9 menunjukkan bahwa dari 59 perawat menyatakan adanya tanggap dan kurang puas sebanyak 6 orang (10,2%) dan perawat yang menyatakan tanggap dan puas sebanyak 53 orang (89,8%). Sedangkan dari 13 perawat yang menyatakan kurang tanggap dan kurang puas sebanyak 5 orang (38,5%) dan perawat yang menyatakan kurang tanggap dan puas sebanyak 8 orang (61,5%) hasil analisis daya tanggap berdasarkan jawaban responden (perawat) tentang kemampuan perawat lain untuk cepat dan tanggap dalam menyelesaikan keluhan pasien, memberikan penyampaian informasi yang jelas. Daya tanggap berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan (perawat) untuk membantu para pasien dan merespon permintaan mereka dengan segera (Lupiyoadi, 2013).

Menurut Parasuraman dalam teori SERVQUAL, *responsiveness* merupakan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pasien menunggu tanpa alasan tidak jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas jasa, yang mengakibatkan kurang kepercayaan terhadap perawat sehingga mempengaruhi kepuasan kerja perawat.

4. Pengaruh jaminan terhadap kepuasan kerja perawat

Berdasarkan hasil uji chi square diperoleh hasil p value = 0,004 yang berarti p

value lebih kecil dari $\alpha = 0,05$. Dengan demikian H_a diterima yang berarti ada pengaruh jaminan terhadap kepuasan kerja perawat.

Berdasarkan Tabel 10 menunjukkan bahwa dari 66 perawat menyatakan terjamin dan kurang puas sebanyak 7 orang (10,6%) dan perawat yang menyatakan terjamin dan puas sebanyak 59 orang (89,4%). Sedangkan dari 6 perawat yang menyatakan kurang terjamin dan kurang puas sebanyak 4 orang (66,7%) dan perawat yang menyatakan kurang terjamin dan puas sebanyak 2 orang (33,3%).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh jaminan terhadap kepuasan kerja perawat di RSUD Polewali Mandar. Jaminan (*Assurance*), yaitu kemampuan karyawan dalam menimbulkan atau membanun kepercayaan dan keyakinan pasien melalui pengetahuan, kesopanan serta menghargai perasaan pasien (Tjiptono, 1999).

Menurut Parasuraman dalam teori SERVQUAL, *assurance* merupakan jaminan, pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan (perawat) RSUD Polewali Mandar untuk membantu pasien. Semakin tinggi jaminan yang diperlihatkan oleh para karyawan (perawat) RSUD Polewali Mandar maka akan mempengaruhi kepuasan pelanggan.

5. Pengaruh empati terhadap kepuasan kerja perawat

Berdasarkan hasil uji chi square diperoleh hasil p value = 0,022 yang berarti p value lebih kecil dari $\alpha = 0,05$. Dengan demikian H_a diterima yang berarti ada pengaruh empati terhadap kepuasan kerja perawat.

Berdasarkan Tabel 11 menunjukkan bahwa dari 59 perawat menyatakan adanya empati dan kurang puas sebanyak 6 orang (10,2%) dan perawat yang menyatakan adanya empati dan puas sebanyak 53 orang (89,8%). Sedangkan dari 13 perawat yang menyatakan kurang empati dan kurang puas

sebanyak 5 orang (38,5%) dan perawat yang menyatakan kurang empati dan puas sebanyak 8 orang (62,5%).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh empati terhadap kepuasan kerja perawat di RSUD Polewali Mandar. yaitu kemampuan atau kesediaan karyawan memberikan perhatian yang bersifat pribadi, seperti bersikap ramah, memahami kebutuhan dan peduli kepada pasiennya (Tjiptono, 1999).

Menurut Parasuraman dalam teori SERVQUAL, empati (*emphaty*) merupakan pemberian perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi kepada para perawat RSUD Polewali Mandar dengan berupaya memahami keinginan perawat. Semakin tinggi *emphaty* yang diperlihatkan oleh para perawat RSUD Polewali Mandar maka akan mempengaruhi kepuasan perawat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang persepsi perawat tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan kerja perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Polewali Mandar yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan:

1. Ada pengaruh bukti langsung terhadap kepuasan kerja perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Polewali Mandar. Dengan hasil uji *chi square* diperoleh hasil p value = 0,040 yang berarti p value lebih kecil dari $\alpha = 0,05$.

Dari hasil analisis regresi logistik bahwa variabel bukti langsung memiliki tingkat hubungan terhadap kepuasan kerja perawat dengan nilai Sig. 0,287.

2. Ada pengaruh keandalan terhadap kepuasan kerja perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Polewali Mandar. Dengan hasil uji *chi square* diperoleh hasil p value = 0,001 yang berarti p value lebih kecil dari $\alpha = 0,05$.

Dari hasil analisis regresi logistik bahwa variabel yang memiliki tingkat hubungan paling signifikan terhadap kepuasan kerja perawat adalah variabel keandalan dengan nilai Sig. 0,016.

3. Ada pengaruh daya taggap terhadap kepuasan kerja perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Polewali Mandar. Dengan hasil uji *chi square* diperoleh hasil *p* value = 0,022 yang berarti *p* value lebih kecil dari $\alpha = 0,05$.

Dari hasil analisis regresi logistik bahwa variabel bukti langsung memiliki tingkat hubungan terhadap kepuasan kerja perawat dengan nilai Sig. 0,286.

4. Ada pengaruh jaminan terhadap kepuasan kerja perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Polewali Mandar. Dengan hasil uji *chi square* diperoleh hasil *p* value = 0,004 yang berarti *p* value lebih kecil dari $\alpha = 0,05$.

Dari hasil analisis regresi logistik bahwa variabel bukti langsung memiliki tingkat hubungan terhadap kepuasan kerja perawat dengan nilai Sig. 0,066.

5. Ada pengaruh empati terhadap kepuasan kerja perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Polewali Mandar. Dengan hasil uji *chi square* diperoleh hasil *p* value = 0,022 yang berarti *p* value lebih kecil dari $\alpha = 0,05$.

Dari hasil analisis regresi logistik bahwa variabel bukti langsung memiliki tingkat hubungan terhadap kepuasan kerja perawat dengan nilai Sig. 0,584.

SARAN

1. Diharapkan manajemen rumah sakit dapat meningkatkan fasilitas sarana dan prasarana sehingga memudahkan dan memberi kenyamanan terhadap petugas kesehatan sehingga memperoleh kepuasan dalam bekerja yang berpengaruh pada kualitas pelayanan kesehatan.
2. Diharapkan manajemen rumah sakit lebih memperhatikan kesejahteraan petugas kesehatan (perawat) dari segi keselamatan kerja dan insentif yang diberikan, karena masalah kepuasan perawat tentang pemberian insentif sangat berpengaruh terhadap kinerja perawat, yang bisa saja menentukan

kualitas dari pelayanan suatu instansi seperti rumah sakit.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, Azrul. 1996. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta:pustaka sinar harapan.
- A. Parasuraman. 2004. *A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for future Research*.*Journal of marketing*
- Budi, S. C. (2011). *Manajemen Unit Kerja Rekam Medis*. Yogyakarta : Quantum Sinergis Media
- Barata, A., 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Cetakan kedua. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Baumann, A. (2007). *Positive Practise Environment: Quality Workplaces = Quality Patient Care, International Council of Nurses*.
- Data Rekam Medis, 2017. Rumah Sakit Umum Daerah Polewali Mandar.
- Gillies, D. E. (1994).*Manajemen Keperawatan Edisi 2*. Alih bahasa: Sukmana, D., & Sukman, R. W. Philadelphia: WB Saunders Company.
- Irawan, H., 2004. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Elex Media Komputindo.
- Kotler, P dan Kevin., 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi ke-12. Jakarta: Indeks.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran. Jilid 1 dan 2*. Jakarta : PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Lovelock, Wright., 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Bahasa Indonesia, PT. Index Jakarta.
- Munir, A.A.S., 1991. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Gramedia. Jakarta.
- Mangkunegara.(2002). *Perilaku Konsumen*.Bandung: Reflika Aditama.
- Notoatmodjo, S. 2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Potter & Perry, (2005).*Buku Ajar fundamental Keperawatan : Konsep, Proses dan Praktik Edisi 4*. Jakarta: EGC.

- Rangkuti, F., 2002. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Gramedia Pustaka Utama.
- Saryono, 2011. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Mitra Cendikia
- Siagian, S.P., 1998. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Siagian, Sondang. (2004). *Teori Motivasi dan Aplikasinya*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Simamora, R. (2012). *Buku Ajar Manajemen Keperawatan*. Jakarta: EGC.
- Sitorus, R. & Panjaitan, R. (2011). *Manajemen Keperawatan: Manajemen Keperawatan di Ruang Rawat*. Jakarta: Sagung Seto.
- Soegito, E.S., 2007. *Marketing Research: Panduan Bagi Manajer, Pimpinan Perusahaan Organisasi*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Tjiptono, F., 1999. *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, F., 2001. *Manajemen Jasa*. Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, F., 2001. *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Andi Offset. Yogyakarta.
- Tjiptono, F. 2002. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Tjiptono, F. 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang : Bayumedia
- Tjiptono, F. 2007. *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Andi Offset. Yogyakarta.
- Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 *Tentang Rumah Sakit*.
- Zeithaml, V.A and Bitner, M.J., 2003. *Service Marketing*. McGraw-Hill.
- Zaghloul, A. & Hussaini, M. & Bassam, N. (2008). *Intention to Stay and Nurses' Satisfaction Dimensions*.

Lampiran :

Tabel 1 Distribusi Responden Berdasarkan Kepuasan Perawat Perawat Di RSUD Polewali Mandar

Kepuasan Perawat	n	%
Kurang Puas	11	15,3
Puas	61	84,7
Total	72	100,0

Sumber : Data primer 2018

Tabel 2 Distribusi Responden Berdasarkan Bukti Langsung Perawat Di RSUD Polewali Mandar

Bukti Langsung	n	%
Kurang baik	17	23,6
Baik	55	76,4
Total	72	100,0

Sumber : Data primer 2018

Tabel 3 Distribusi Responden Berdasarkan Keandalan Perawat Di RSUD Polewali Mandar

Keandalan	n	%
Kurang andal	5	6,9
Andal	67	93,1
Total	72	100,0

Sumber : Data primer 2018

Tabel 4 Distribusi Responden Berdasarkan Daya Tanggap Perawat Di RSUD Polewali Mandar

Daya Tanggap	n	%
Kurang tanggap	13	18,1
Tanggap	59	81,9
Total	72	100,0

Sumber : Data primer 2018

Tabel 5 Distribusi Responden Berdasarkan Jaminan Perawat Di RSUD Polewali Mandar

Jaminan	n	%
Kurang terjamin	6	8,3
Terjamin	66	91,7
Total	72	100,0

Sumber : Data primer 2018

Tabel 6 Distribusi Responden Berdasarkan Empati Perawat Di RSUD Polewali Mandar

Empati	n	%
Kuran Empati	13	18,1
Empati	59	81,9
Total	72	100,0

Sumber : Data primer 2018

Tabel 7 Pengaruh Bukti Langsung Terhadap Kepuasan Kerja Perawat Di RSUD Polewali Mandar

Bukti langsung	Kepuasan Kerja Perawat						P value
	Kurang puas		Puas		n	%	
	n	%	n	%			
Baik	11	20,0	44	80,0	55	100,0	0,040
Kurang baik	0	,0	17	100,	17	100,0	
Total	11	15,3	11	84,7	72	100,0	

Sumber : Data primer 2018

Tabel 8 Pengaruh Keandalan Terhadap Kepuasan Kerja Perawat Di RSUD Polewali Mandar

Keandalan	Kepuasan Kerja Perawat						<i>P value</i>
	Kurang puas		Puas		n	%	
	n	%	n	%			
Andal	7	10,4	49	89,1	67	100,0	0,001
Kurang andal	5	29,4	12	70,6	31	100,0	
Total	11	15,3	61	84,7	72	100,0	

Sumber : Data primer 2018

Tabel 9 Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Kerja Perawat Di RSUD Polewali Mandar

Daya tanggap	Kepuasan Kerja Perawat						<i>P value</i>
	Kurang puas		Puas		n	%	
	n	%	n	%			
Tanggap	6	10,2	53	89,8	59	100,0	0,022
Kurang tanggap	5	38,5	8	61,5	13	100,0	
Total	11	15,3	61	84,7	72	100,0	

Sumber : Data primer 2018

Tabel 10 Pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan Kerja Perawat Di RSUD Polewali Mandar

Jaminan	Kepuasan Kerja Perawat						<i>P value</i>
	Kurang puas		Puas		n	%	
	n	%	n	%			
Terjamin	7	10,6	59	89,4	66	100,0	0,004
Kurang terjamin	4	66,7	2	33,3	6	100,0	
Total	11	15,3	61	84,7	72	100,0	

Sumber : Data primer 2018

Tabel 11 Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan Kerja Perawat Di RSUD Polewali Mandar

Empati	Kepuasan Kerja Perawat						<i>P value</i>
	Kurang puas		Puas		n	%	
	n	%	n	%			
Empati	6	10,2	53	89,8	59	100,0	0,022
Kurang empati	5	38,5	8	62,5	13	100,0	
Total	11	15,3	61	84,7	72	100,0	

Sumber : Data primer 2018

Tabel 12 Hasil Analisis Regresi Logistik Antara Bukti langsung, Keandalan, Daya tanggap, Jaminan dan Empati, Pengaruh terhadap Kepuasan Kerja Perawat

variabel	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Bukti langsung	,918	,862	1,134	1	0,287	2,504
Keandalan	3,138	1,301	5,820	1	0,016	23,056
Daya tanggap	1,120	1,049	1,138	1	0,286	,326
Jaminan	2,150	1,170	3,375	1	0,066	8,586
Empati	0,541	0,990	0,299	1	0,584	1,719
constant	-10,689	3,621	8,715	1	0,003	0,000

Sumber : Data primer 2018