

Jurnal Kesehatan Primer

Vol 4, No 2 November 2019, pp. 98-106

P-ISSN 2549-4880, E-ISSN 2614-1310

Journal DOI: <https://doi.org/10.31965/jkp>Website: <http://jurnal.poltekkeskupang.ac.id/index.php/jkp>**Level of Patient Satisfaction in Nursing Services in the Inpatient Room of Ende Regional Hospital****Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap RSUD Ende**

Irwan Budiana, Intan Kristina Londa

Program Studi Keperawatan Ende, Politeknik Kesehatan Kemenkes Kupang

Email: budianairwan89@gmail.com

ARTICLE INFO**Article History:**Received date: September 14th, 2019Revised date: October 14th, 2019Accepted date: November 6th, 2019**Keywords:**

Satisfaction

Service

Nursing

ABSTRACT/ABSTRAK

Background: Nursing services are a very important part of health services in hospitals. Besides being the largest population, nursing service is a comprehensive service that includes biopsychosociocultural and spiritual aimed at individuals, families, groups and society. The most often expressed patient dissatisfaction in relation to the attitudes and behavior of the nurse profession, including delays in service, attitudes and ethics and other service quality. The purpose of this study was to determine the level of patient satisfaction with nursing services in the inpatient hospital of Ende's Hospital. This type of research is descriptive with survey research design. The population in this study were all patients treated in the inpatient room of Ende's Hospital totaling 249 people. The sampling technique was purposive sampling with a total sample of 75 people. The results showed 28 people (37.3%) were less satisfied with wound care and 33 people (44.0%) were quite satisfied with individual hygiene or bathing. Conclusion that the majority of patients, as many as 45 people (60.0%) were quite satisfied with nursing services in the inpatient room of Ende's Hospital, 21 people (28.0%) were less satisfied and 9 people (12.0%) were satisfied. Nursing officers are expected to always provide opportunities for patients and families to participate in the care process and further enhance their skills and always provide services in a friendly manner and prioritize ethics in service.

Kata Kunci:

Kepuasan
Pelayanan
Keperawatan

Latar Belakang: Pelayanan keperawatan menjadi bagian yang sangat penting dalam pelayanan kesehatan di rumah sakit. Selain karena jumlah populasi yang terbesar pelayanan keperawatan merupakan pelayanan yang bersifat komprehensif meliputi biopsikososio-kultural dan spiritual yang ditujukan kepada individu, keluarga, kelompok dan masyarakat. Ketidakpuasan pasien yang paling sering diungkapkan dalam kaitannya dengan sikap dan perilaku profesi perawat, antara lain keterlambatan pelayanan, sikap dan etika dan kualitas pelayanan lainnya. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Ende. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan desain penelitian survei. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien yang dirawat di ruang rawat inap RSUD Kabupaten Ende yang berjumlah 249 orang. Teknik pengambilan sampel adalah purposive sampling dengan jumlah sampel sebanyak 75 orang. Hasil penelitian menunjukkan 28 orang (37,3%) kurang puas dengan perawatan luka dan 33 orang (44,0%) cukup puas dengan kebersihan individu atau memandikan pasien. Kesimpulan bahwa mayoritas pasien, sebanyak 45 orang (60,0%) cukup puas dengan layanan keperawatan di ruang rawat inap RSUD Kabupaten Ende, 21 orang (28,0%) kurang puas dan 9 orang (12,0%) puas. Petugas keperawatan diharapkan senantiasa memberikan kesempatan kepada pasien dan keluarga untuk ikut serta dalam proses perawatan dan lebih meningkatkan keterampilan serta selalu memberikan pelayanan dengan ramah dan mengedepankan etika dalam pelayanan.

*Copyright © 2019 Jurnal Kesehatan Primer
All rights reserved*

Corresponding Author:

Irwan Budiana
Program Studi Keperawatan Ende, Politeknik Kesehatan Kemenkes Kupang
Email: budianairwan89@gmail.com

PENDAHULUAN

Dewasa ini terjadi persaingan jasa pelayanan di antara rumah sakit, baik rumah sakit swasta maupun pemerintah, secara domestik atau pun nasional. Untuk memenangkan persaingan, rumah sakit harus mampu memberikan pelayanan yang bermutu kepada klien, salah satu diantaranya dengan memberikan asuhan keperawatan dalam praktek keperawatan profesional. Untuk tercapainya asuhan keperawatan profesional diperlukan suatu pendekatan yang disebut proses keperawatan, dimana perawat dituntut memberikan pelayanan yang komprehensif dan profesional. Dalam hal ini profesi seorang perawat sangat berperan penting untuk meningkatkan mutu pelayanan keperawatan. Adapun pengertian keperawatan adalah salah satu profesi di rumah sakit yang berperan penting dalam penyelenggaraan upaya menjaga mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit. Pada standar tentang evaluasi dan pengendalian mutu dijelaskan bahwa pelayanan keperawatan menjamin adanya asuhan keperawatan yang bermutu tinggi dengan terus-menerus melibatkan diri dalam program pengendalian mutu di rumah sakit (Susaldi, 2018).

Kualitas pelayanan kesehatan harus dimulai dari kebutuhan pasien dan berakhir dengan kepuasan pasien serta persepsi positif terhadap kualitas pelayanan. Setiap manusia selalu berubah kebutuhan dan kepuasannya, berdasarkan perubahan perilaku yang sangat unik. Akibatnya setiap perubahan yang terjadi persepsinya akan selalu berbeda antara individu yang satu dengan individu yang lainnya. (Susaldi, 2018)

Persepsi dipengaruhi oleh perhatian, latar belakang pendidikan, status ekonomi, budaya, suasana hati. Perbedaan tersebut

membawa konsekuensi terhadap masalah keperawatan. Persepsi pasien akan mempengaruhi proses penyembuhan pasien. Pasien yang salah mempersepsikan pelayanan keperawatan akan kurang kooperatif terhadap tindakan perawat sehingga akan menghambat proses penyembuhan penyakitnya. Rumah Sakit Umum (RSUD) Kabupaten Ende merupakan rumah sakit milik pemerintah yang sangat penting untuk memberikan kepuasan bagi pasien yang memanfaatkan pelayanan jasa rumah sakit terutama pelayanan keperawatan. Faktor ketidaksempurnaan pelayanan kesehatan maupun kurang memadainya pelayanan kehamilan dan pertolongan persalinan diidentifikasi sebagai salah satu penyebab utama tingginya angka kesakitan dan kematian di Indonesia.

Penelitian tentang mutu pelayanan membuktikan bahwa mutu pelayanan kesehatan merupakan kebutuhan dan tuntutan para pemakai jasa pelayanan (*health and needs demands*) yang apabila berhasil dipenuhi akan menimbulkan rasa puas (*client satisfaction*) terhadap pelayanan kesehatan yang diselenggarakan. Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang (pelanggan) setelah membandingkan antara kinerja (pelayanan yang diterima dan dirasakan) dengan yang diharapkan (Irine, 2009).

Menurut Nooria (2008), faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, yaitu: 1). Karakteristik produk, karakteristik produk rumah sakit meliputi penampilan bangunan rumah sakit, kebersihan dan tipe kelas kamar yang disediakan beserta kelengkapannya. 2). Harga, semakin mahal harga perawatan maka pasien mempunyai harapan yang lebih besar. 3). Pelayanan, meliputi pelayanan keramahan petugas

rumah sakit, kecepatan dalam pelayanan. Rumah sakit dianggap baik apabila dalam memberikan pelayanan lebih memperhatikan kebutuhan pasien maupun orang lain yang berkunjung di rumah sakit. 4). Lokasi, meliputi letak rumah sakit, letak kamar dan lingkungannya. Merupakan salah satu aspek yang menentukan pertimbangan dalam memilih rumah sakit. Umumnya semakin dekat rumah sakit dengan pusat perkotaan atau yang mudah dijangkau, mudahnya transportasi dan lingkungan yang baik akan semakin menjadi pilihan bagi pasien yang membutuhkan rumah sakit tersebut. 5). Fasilitas, kelengkapan fasilitas rumah sakit turut menentukan penilaian kepuasan pasien, misalnya fasilitas kesehatan baik sarana dan prasarana, tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman dan ruang kamar rawat inap. 6). Image, yaitu citra, reputasi dan kepedulian perawat terhadap lingkungan. 7). Desain visual, tata ruang dan dekorasi rumah sakit ikut menentukan kenyamanan suatu rumah sakit, oleh karena itu desain dan visual harus diikutsertakan dalam penyusunan strategi terhadap kepuasan pasien atau konsumen. 8). Suasana, suasana rumah sakit yang tenang, nyaman, sejuk dan indah akan sangat mempengaruhi kepuasan pasien dalam proses penyembuhannya. Selain itu tidak hanya bagi pasien saja yang menikmati itu akan tetapi orang lain yang berkunjung ke rumah sakit akan sangat senang dan memberikan pendapat yang positif sehingga akan terkesan bagi pengunjung rumah sakit tersebut. 9). Komunikasi, bagaimana keluhan-keluhan dari pasien dengan cepat diterima oleh perawat

Pelayanan keperawatan merupakan bagian penting dalam pelayanan kesehatan yang bersifat komprehensif meliputi biopsikososiokultural dan spiritual yang

ditujukan kepada individu, keluarga, kelompok dan masyarakat, baik dalam keadaan sehat maupun sakit dengan pendekatan proses keperawatan. Pelayanan keperawatan yang berkualitas didukung oleh pengembangan teori dan model konseptual keperawatan. Perlu diyakini bahwa penerapan suatu teori keperawatan dalam pelaksanaan asuhan keperawatan akan berdampak pada peningkatan kualitas asuhan keperawatan. Pelayanan keperawatan sebagai pelayanan profesional akan berkembang bila didukung oleh teori dan model keperawatan serta pengembangan riset keperawatan dan diimplementasikan di dalam praktek keperawatan. Pelayanan yang dilakukan oleh tenaga kesehatan di ruangan rawat inap meliputi menjaga kesehatan pasien, baik fisik maupun psikologik, melaksanakan skrining yang komprehensif, mendeteksi masalah, mengobati atau merujuk bila terjadi komplikasi pada pasien, memberikan pendidikan kesehatan tentang perawatan kesehatan diri, nutrisi dan perawatan luka (Prawirohardjo, 2002).

Penelitian yang dilakukan oleh Wiyono dan Wahyuddin (2005) menunjukkan bahwa ketidakpuasan pasien yang paling sering diungkapkan dalam kaitannya dengan sikap dan perilaku petugas rumah sakit khususnya oleh tenaga perawat yang cenderung sulit ditemui, tenaga keperawatan masih kurang komunikatif dan informatif, lamanya proses masuk rawat inap, tutur kata, keacuhan serta ketertiban dan kebersihan di lingkungan rumah sakit.

Berdasarkan survei awal yang dilakukan penulis, didapati data bahwa jumlah pasien di ruangan rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Ende pada 2 bulan terakhir yaitu, Januari 129 orang dan Februari berjumlah 120 orang. Berdasarkan

hasil wawancara penulis dengan 8 beberapa pasien yang berada di ruangan rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Ende, 3 orang pasien mengatakan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan petugas, 1 orang pasien mengatakan biasa saja, yang terpenting pasien selamat, sedangkan 4 orang pasien mengatakan tidak merasa puas dengan pelayanan keperawatan. Keempat pasien yang tidak puas terhadap pelayanan Rumah sakit ini karena perawat kurang cepat tanggap terhadap keluhan yang mereka sampaikan, terkadang penyampaian yang diberikan oleh perawat susah untuk pasien dan keluarga pahami. Berdasarkan masalah di atas, maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di ruangan rawat inap RSUD Kabupaten Ende. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di ruangan rawat inap RSUD Kabupaten Ende.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan survey. Penelitian ini mendeskripsikan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Ende. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang dirawat di ruang rawat inap RSUD Kabupaten Ende yang berjumlah 249 orang. Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian dari pasien yang dirawat di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Ende yang memenuhi kriteria inklusi sebagai berikut: pasien yang bias membaca dan menulis, pasien yang bersedia menjadi responden dan pasien yang bias diajak untuk berkomunikasi saat penelitian dilakukan.

Sedangkan Besarnya sampel menurut Nursalam (2008), bila > 1000 maka jumlah sampelnya sebesar 10-20%, dan bila < 1000 maka

jumlah sampelnya adalah 20-30%. Berdasarkan rumus tersebut maka jumlah dalam penelitian ini adalah 74.7 atau dibulatkan menjadi 75 orang. Pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan *purposive sampling* yaitu teknik penetapan sampel dengan metode memilih sampel diantara populasi yang telah dikenal sebelumnya tergantung pertimbangan peneliti. Sedangkan instrumen yang digunakan pada proses pengumpulan data dalam penelitian ini adalah kuesioner.

Analisa data yang digunakan adalah analisa univariat dengan data disajikan dalam bentuk narasi, tabel distribusi frekuensi dan persentase. Data yang telah dikumpulkan diolah dan dianalisa secara deskriptif kemudian disajikan dalam bentuk table atau gambar. Setiap jawaban selalu pada lembar kuesioner diberi nilai "3", jawaban kadang-kadang diberi nilai "2" dan setiap jawaban tidak pernah diberi nilai "1". Setelah diberikan penilaian, data-data tersebut dikategorikan menjadi tiga (3) bagian yaitu kategori puas (76-100%), cukup puas apabila 56-75% dan kurang puas apabila < 56%.

HASIL PENELITIAN

Karakteristik responden yang ikut serta dalam penelitian meliputi: Umur responden, tingkat pendidikan responden, dan pekerjaan responden.

Tabel 1. Distribusi Responden Berdasarkan Umur Di RSUD Kabupaten Ende.

Kategori	N	%
< 25 Tahun	13	17.3
25-30 Tahun	39	52.0
> 30 Tahun	23	30.7
Total	75	100.0

Sumber: Data primer

Berdasarkan tabel 1 diatas menunjukkan bahwa lebih dari sebagian pasien berusia 25-30 tahun yakni sebanyak 39 orang (52,0%) dan

sebagian kecilnya berusia < 25 tahun yakni sebanyak 13 orang (17,3%).

Menurut penelitian Wike Diah A (2009) didapatkan bahwa hasil uji statistic dengan taraf signifikansi 5 % diperoleh p value 0,628 yang berarti tidak ada hubungan antara karakteristik umur dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Tugurejo Semarang.

Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Di RSUD Kabupaten Ende.

Kategori	N	%
S1	11	14.7
SMA	29	38.7
SMP	15	20.0
SD	20	26.7
Total	75	100.0

Sumber: Data primer

Berdasarkan tabel 2 diatas menunjukkan bahwa lebih banyak pasien berpendidikan SMA yakni sebanyak 29 orang (38,7%) dan sebagian kecilnya dengan pendidikan S1 yakni sebanyak 11 orang (14,7%).

Menurut penelitian Wike Diah A (2009)di dapatkan hasil uji statistik dengan taraf signifikansi 5 % diperoleh p value 0,012 yang berarti ada hubungan antara karakteristik pendidikan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan perawat di RSUD Tugurejo Semarang.

Tabel 3. Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan.

Kategori	N	%
Petani	19	25.3
IRT	38	50.7
Wiraswasta	11	14.7
PNS	1	1.7
Guru	6	8.0
Total	75	100.0

Sumber: Data primer

Distribusi responden berdasar-kan pekerja menunjukkan bahwa lebih dari sebagian pasien bekerja sebagai Ibu Rumah Tangga (IRT) yakni sebanyak 38 orang (50,7%) dan sebagian kecilnya adalah Pegawai Negeri Sipil (PNS) yakni sebanyak 1 orang (1,3%). Menurut penelitian Wike Diah A (2009) Hasil uji statistik dengan taraf signifikansi 5 % diperoleh p value 0,865 yang berarti tidak ada hubungan antara karakteristik pekerjaan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan perawat di RSUD Tugurejo Semarang.

Tabel 4. Distribusi Kepuasan Responden Terhadap Perawatan Luka.

Kategori	F	%
Puas	23	30.7
Cukup Puas	24	32.0
Kurang Puas	28	37.3
Total	75	100.0

Sumber: Data primer

Distribusi responden berdasarkan kepuasan terhadap perawatan luka menunjukkan bahwa 28 orang (37,3%) kurang puas terhadap perawatan luka, sebanyak 24 orang (32,0%) cukup puas dan 23 orang (30,7%) puas.

Tabel 5. Distribusi Kepuasan Responden Berdasarkan Kebersihan Individu.

Kategori	F	%
Puas	15	20.0
Cukup Puas	33	44.0
Kurang Puas	27	36.0
Total	75	100.0

Sumber: Data primer

Distribusi kepuasan responden berdasarkan kebersihan individu atau memandikan menunjukkan bahwa lebih dari sebagian pasien yakni sebanyak 33 orang (44,0%) cukup puas terhadap kebersihan individu atau memandikan, sebanyak 27 orang (36,0%) kurang puas dan 15 orang (20,0%) puas

Tabel 6. Distribusi Kepuasan Responden Berdasarkan Pelayanan Keperawatan

Kategori	F	%
Puas	9	12.0
Cukup Puas	45	60.0
Kurang Puas	21	28.0
Total	75	100.0

Sumber: Data primer

Distribusi kepuasan responden berdasarkan pelayanan keperawatan menunjukkan bahwa sebagian besar pasien yakni sebanyak 45 orang (60,0%) cukup puas terhadap pelayanan keperawatan di ruang rawat inap RSUD Kabupaten Ende, sebanyak 21 orang (28,0%) kurang puas dan 9 orang (12,0%) puas. Menurut penelitian Wike Diah A (2009) masalah waktu kerja menjadi salah satu masalah yang ikut serta menjadi prediktor terjadinya kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan kepada pasien di rumah sakit.

PEMBAHASAN

1. Kepuasan Pasien Pada Perawatan Luka

Hasil penelitian dengan tujuan mengidentifikasi kepuasan responden terhadap pelayanan perawatan luka, diperoleh hasil bahwa lebih banyak pasien yakni sebanyak 28 orang (37,3%) kurang puas terhadap perawatan luka, sebanyak 24 orang (32,0%) cukup puas dan 23 orang (30,7%) puas. Lebih banyak pasien kurang puas terhadap pelayanan perawatan luka, hal ini dapat disebabkan karena dalam membersihkan daerah luka setelah BAB atau BAK lebih banyak pasien melakukannya sendiri tanpa bantuan dari perawat, padahal mereka sendiri tidak mengetahui langkah-langkah yang benar dan sesuai, yang akhirnya membuat pasien merasa kurang puas terhadap pelayanan perawatan luka.

Hal tersebut sesuai dengan pendapat (Juliana, 2008), dimana sikap peduli yang ditunjukkan dari perawat akan menentukan puas tidaknya pasien terhadap pelayanan

keperawatan yang diberikan. Meskipun lebih banyak yang kurang puas namun persentasenya tidak signifikan jika dibandingkan dengan yang cukup puas dan puas terhadap pelayanan perawatan luka. Hal ini disebabkan karena hal tersebut masih dapat dianggap sesuatu yang biasa saja karena mereka merasa bahwa kebersihan atau perawatan setelah BAB/BAK tidak perlu dilakukan oleh orang lain. Untuk mengatasi masalah pasien yang kurang puas terhadap perawatan luka. Perawat dituntut untuk lebih profesional dengan selalu memberikan pelayanan keperawatan khususnya perawatan luka yang baik bagi pasien.

Masih kurang puasnya pasien terhadap pelayanan keperawatan adalah masih kurang terampilnya perawat dalam melakukan tindakan perawatan. Hal ini juga sesuai dengan pendapat (Juliana, 2008), yang mengatakan bahwa keandalan dan keterampilan (*reliability*) petugas kesehatan dalam dalam memberi perawatan adalah salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Untuk klien yang cukup puas dan puas terhadap pelayanan perawatan, hal ini dapat disebabkan oleh tingkat pemahaman mereka yang baik. Upaya mengatasi masalah pasien yang kurang puas terhadap perawatan luka, perawat dituntut untuk lebih profesional dengan selalu memberikan pelayanan keperawatan yang berkualitas.

2. Kepuasan Pasien Terhadap Kebersihan atau Memandikan

Hasil penelitian dengan tujuan mengidentifikasi kepuasan responden terhadap pelayanan perawatan kebersihan individu atau memandikan, diperoleh hasil bahwa lebih dari sebagian responden yakni sebanyak 33 orang (44,0%) cukup puas terhadap kebersihan individu atau memandikan, sebanyak 27 orang (36,0%) kurang puas dan 15 orang (20,0%) puas.

Lebih dari sebagian responden cukup puas terhadap kebersihan individu atau memandikan pasien, hal ini dikarenakan perawat selalu mengganti selimut dan mengganti pakaian pasien dan membuat pasien merasa nyaman, meskipun terkadang pasien merasa kurang puas

karena pasien harus menyiapkan bahan atau peralatannya sendiri tanpa dibantu oleh perawat.

Menurut Juliana (2008), empati (sikap peduli) yang ditunjukkan oleh petugas kesehatan akan mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan di Rumah Sakit. Untuk pasien yang kurang puas, hal ini disebabkan pasien merasa pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan yang diharapkan, terkadang dengan kurang lembut perawat melakukan hal tersebut (pelayanan tenaga keperawatan terhadap memandikan atau membersihkan pasien).

Oleh karena itu, perawat diharapkan lebih profesional dan telaten serta memberikan pelayanan dengan sepenuh hati dan selalu menampilkan sikap yang ramah.

3. Kepuasan Responden Terhadap Pelayanan Keperawatan

Kepuasan responden berdasarkan pelayanan keperawatan menunjukkan bahwa sebagian besar responden yakni sebanyak 45 orang (60,0%) cukup puas terhadap pelayanan keperawatan di ruang rawat inap RSUD Kabupaten Ende, sebanyak 21 orang (28,0%) kurang puas dan 9 orang (12,0%) puas. Hal-hal yang menyangkut kepuasan atas pemenuhan kebutuhan seseorang relatif sifatnya. Seperti yang dikatakan oleh Mc Gregor (1989) dalam Wike Diah A (2009) bahwa manusia merupakan makhluk yang terus menerus memiliki keinginan, segera apabila kebutuhan tertentu terpenuhi maka kebutuhan lain muncul. Manusia secara terus menerus melakukan usaha untuk memuaskan kebutuhannya. Kebutuhannya tersebut mempengaruhi perilaku pasien yang pada dasarnya merupakan konsumen jasa pelayanan kesehatan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di ruang rawat inap RSUD Kabupaten Ende, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa 28 orang (37,3%) kurang puas terhadap

perawatan luka, 33 orang (44,0%) cukup puas terhadap kebersihan individu atau memandikan dan sebagian besar pasien yakni sebanyak 45 orang (60,0%) cukup puas terhadap pelayanan keperawatan, sebanyak 21 orang (28,0%) kurang puas dan 9 orang (12,0%) merasa puas. Disarankan untuk membuat perencanaan pelatihan dalam rangka meningkatkan pengetahuan dan keterampilan perawat tentang pelayanan prima (*Service Exelent*), membuat *road map* pengembangan kompetensi semua perawat sesuai dengan jenjang kompetensi yang dimiliki, mengupayakan sumber dana kreatif untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan keperawatan, membuat perencanaan supervise asuhan secara berjenjang sesuai kompetensi dan tanggungjawab yang di amahkan serta melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala terhadap kinerja perawat pada pemberian asuhan keperawatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aziz. (2004). *Pengantar Konsep Dasar Keperawatan*, Jakarta, Salemba Medika.
- Diah, Wike A (2009) *Kepuasan Pasien Rawat Terhadap Pelayanan Keperawatan di RSUD Tugurejo Semarang*. Tesis. Universitas Diponegoro.
- Irine. (2009). *Hubungan Antara Iklim Kerja Dengan Kepuasan Kerja*, Skripsi, Bandung, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Pendidikan.
- Juliana, E. (2008). *Manajemen pelayanan kebidanan*. Jakarta : EGC
- Nooria, Widoningsih. (2008). *Pengaruh Persepsi Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di RSU Saras Husada Purworejo*. Skripsi (Tidak Diterbitkan). Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Nursalam. (2008). *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pedoman Skripsi, Tesis*

- dan Instrumen Penelitian Keperawatan (edisi kedua)*, Jakarta, Salemba Medika
- Prawirohardjo. (2002). *Buku panduan Praktis Pelayanan Kesehatan Maternal dan Neonatal, Edisi 1*. Jakarta: Bina Pustaka.
- Susaldi, (2018). Hubungan Efektivitas Pelayanan Perawat dengan Kepuasan Pasien Diabetes Melitus di Rumah Sakit Umum Lasinrang Kabupaten Pinrang. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 17(3).