

HUBUNGAN PRESTASI KERJA PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN

Lina Rizki¹, Mula Tarigan², R Kintoko Rochadi³
Universitas Sumatera Utara^{1,2,3}
linarizki96@gmail.com¹

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisa hubungan prestasi kerja perawat dengan kepuasan pasien di RSUD. Royal Prima Medan. Metode penelitian ini adalah penelitian korelasi dengan pendekatan kuantitatif. Sampel penelitian ini adalah pasien rawat inap yaitu sebanyak 99 responden dengan menggunakan teknik *convenience sampling*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisa data menggunakan analisis uji statistik *spearman rank*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan prestasi kerja perawat dengan kepuasan pasien $p = 0.000$ ($p < 0,05$). Berdasarkan koefisien korelasi *rank spearman* untuk prestasi kerja perawat dengan kepuasan pasien yang diperoleh sebesar 0,525 diartikan terdapat hubungan yang sedang dan searah antara kedua variabel. Semakin baik prestasi kerja perawat yang dimiliki maka kepuasan pasien juga akan semakin meningkat. Simpulan, ada hubungan antara prestasi kerja perawat dengan kepuasan pasien di RSUD. Royal Prima Medan.

Kata kunci : Kepuasan Pasien, Perawat, Prestasi Kerja.

ABSTRACT

This study aims to analyze the relationship between nurse performance and patient satisfaction at RSUD. Royal Prima Medan. This research method is correlation research with a quantitative approach. The sample of this study was inpatients, namely as many as 99 respondents using a convenience sampling technique. Data collection using a questionnaire. Data analysis used Spearman rank statistical test analysis. The results showed that there was a relationship between nurse performance and patient satisfaction $p = 0.000$ ($p < 0.05$). Based on Spearman's rank correlation coefficient for nurse performance with patient satisfaction obtained by 0.525 means there is a moderate and unidirectional relationship between the two variables. The better the nurse's work performance, the patient's satisfaction will also increase. In conclusion, there is a relationship between nurse performance and patient satisfaction at RSUD. Royal Prima Medan.

Keywords : Job Performance, Nurse, Patient Satisfaction.

PENDAHULUAN

Prestasi kerja perawat adalah hasil pencapaian pelaksanaan tugas kerja seorang perawat dalam pemenuhan kebutuhan pasien secara optimal. Prestasi kerja perawat dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti kepuasan kerja, komitmen, keterampilan, motivasi, dan lingkungan kerja. Penelitian menunjukkan adanya hubungan yang positif antara kepuasan kerja dan komitmen dengan prestasi kerja perawat. Selain itu,

keterampilan, motivasi, dan lingkungan kerja yang kondusif juga dapat meningkatkan prestasi kerja perawat. Oleh karena itu, penting bagi rumah sakit untuk memberikan penghargaan bagi perawat yang berprestasi dan meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan (Febrina et al., 2020).

Prestasi kerja perawat dipengaruhi oleh berbagai faktor, tidak hanya keterampilan dalam memberikan pelayanan kesehatan, tetapi juga faktor-faktor lain seperti kepuasan kerja, komitmen, motivasi, dan lingkungan kerja. Oleh karena itu, penting bagi rumah sakit untuk memberikan penghargaan bagi perawat yang berprestasi dan meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan dengan memperhatikan faktor-faktor tersebut. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja perawat antara lain faktor psikologis, sosial, fisik, dan finansial (Oktafiani et al., 2021).

Prestasi kerja perawat dapat dilihat dari hasil kerja di bidang keperawatan secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang perawat dalam melaksanakan pekerjaannya. prestasi kerja perawat tidak hanya dilihat dari keterampilan dalam memberikan pelayanan kesehatan, tetapi juga dilihat dari faktor-faktor lain seperti komunikasi, pemenuhan kebutuhan pasien, kualitas pelayanan kesehatan, kepatuhan terhadap prosedur, dan keterampilan. Oleh karena itu, penting bagi rumah sakit untuk memberikan penghargaan bagi perawat yang berprestasi dan meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan dengan memperhatikan aspek-aspek tersebut (Musmiler et al., 2020).

Beberapa cara perawat dalam meningkatkan prestasi kerja dengan meningkatkan keterampilan, motivasi, komunikasi, kepatuhan terhadap prosedur, dan kepuasan kerja. Oleh karena itu, penting bagi rumah sakit untuk memberikan dukungan dan penghargaan bagi perawat yang berprestasi dan meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan dengan memperhatikan cara-cara tersebut. Prestasi kerja perawat dapat mempengaruhi kualitas rumah sakit, terutama dalam hal kepuasan pasien, mutu pelayanan keperawatan, dan citra rumah sakit. Oleh karena itu, penting bagi rumah sakit untuk memberikan penghargaan bagi perawat yang berprestasi dan meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan dengan memperhatikan hubungan tersebut (Sari, 2023).

Kepuasan pasien adalah tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh perawat dan tenaga medis lainnya di rumah sakit. Penelitian menunjukkan adanya hubungan yang positif antara prestasi kerja perawat dengan tingkat kepuasan pasien di rumah sakit. Oleh karena itu, penting bagi perawat dan tenaga medis lainnya untuk memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan memenuhi kebutuhan pasien secara optimal untuk meningkatkan kepuasan pasien di rumah sakit. kepuasan pasien terhadap pelayanan perawat di rumah sakit dipengaruhi oleh berbagai faktor, tidak hanya pelayanan perawat, tetapi juga faktor-faktor lain seperti karakteristik pasien, kesiapan dokter ahli, kelengkapan medis, dan lokasi rumah sakit (Tarjono, 2022).

Mengevaluasi efektivitas dari peningkatan kepuasan kerja perawat dalam meningkatkan prestasi kerja, dapat dilakukan dengan survei kepuasan pasien, evaluasi kinerja perawat, analisis data kualitas pelayanan, dan pengukuran kinerja rumah sakit. Oleh karena itu, penting bagi rumah sakit untuk melakukan evaluasi secara berkala untuk memastikan bahwa peningkatan kepuasan kerja perawat berdampak pada peningkatan prestasi kerja dan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit (Nisa et al., 2020).

Hasil penelitian Haskas (2021) mengenai hubungan kepuasan peran perawat dengan kualitas pelayanan di rumah sakit menunjukkan ada hubungan kepuasan peran perawat terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Labuang Baji Makassar,

kepuasan peran perawat sebagai pemberi asuhan keperawatan sebesar 56,6% sisanya tidak puas, dan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kategori baik sebesar 82,9% sisanya kategori kurang.

Hasil penelitian Meisyaroh et al., (2023), juga menunjukkan bahwa faktor yang berhubungan dengan kepuasan pada pelayanan kesehatan di Puskesmas Maniangpajo adalah kinerja, pelayanan, komunikasi. Hasil tingkat kinerja pelayanan kesehatan menunjukkan bahwa tidak ada hubungan signifikan antara kinerja dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di puskesmas. Sedangkan faktor pelayanan dan komunikasi petugas kesehatan terhadap pasien ditemukan ada hubungan yang sangat signifikan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas.

Berdasarkan penelitian terdahulu terdapat beberapa jurnal sebagai pembandingan dengan penelitian ini baik dari segi metode, variabel, instrumen dan hasil pasti memiliki perbedaan. *Pertama*, penelitian yang telah dilakukan oleh Lohige et al. (2023), memiliki kesamaan dalam variabel kinerja perawat dan kepuasan pasien. Perbedaannya yaitu jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional*, hasil yang didapatkan terdapat hubungan antara kinerja perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSD Liun Kendage Tahuna.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Mariati et al. (2021), memiliki kesamaan dalam variabel penelitian. Namun perbedaannya pada penelitian tersebut menggunakan metode survey, hasil menunjukkan kualitas pelayanan kesehatan, karakteristik individu perawat, dan disiplin kerja perawat berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Madello Kabupaten Barru, oleh karena dengan meningkatnya kualitas pelayanan kesehatan dan karakteristik individu perawat serta disiplin kerja perawat secara konsisten dan berkesinambungan semakin dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Madello di Puskesmas Madello Kabupaten barru.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Putri & Febriani (2021), memiliki perbedaan dengan rancangan penelitian literature review. Adapun persamaannya yaitu menggunakan variabel kepuasan pasien. Hasil penelitian menunjukkan *self-efficacy* belum bisa dipastikan secara pasti dapat mempengaruhi kinerja perawat dalam melaksanakan asuhan keperawatan kepada pasien. Namun, mayoritas dari hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan antara *self-efficacy* dengan kinerja perawat dalam melakukan asuhan keperawatan.

Berdasarkan beberapa penjelasan yang telah diuraikan dengan membandingkan penelitian yang dilakukan dengan penelitian terdahulu memiliki kesamaan dan perbedaan baik dari segi variabel maupun hasil yang didapatkan. Kesamaan variabel, metode dan sampel yang digunakan bukan berarti menunjukkan kesamaan pada hasil penelitian. Namun tempat dan waktu dilakukannya penelitian juga mempengaruhi perbedaan hasil, sehingga tidak menunjukkan persamaan secara keseluruhan terhadap penelitian terdahulu akan tetapi menunjukkan adanya kebaruan. Tujuan penelitian ini menganalisa hubungan prestasi kerja perawat dengan kepuasan pasien di RSUD. Royal Prima Medan dengan manfaat penelitian untuk menjadikan hasil penelitian ini sebagai motivasi bagi perawat untuk meningkatkan prestasi kerja agar kepuasan pasien meningkat sehingga kualitas dan mutu pelayanan dirumah sakit juga meningkat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian korelasi. Populasi dalam penelitian ini seluruh pasien di ruang rawat inap RSUD. Royal Prima Medan sebanyak 8.059 orang dalam 1 tahun terakhir yaitu pada tahun 2021.

Teknik pengambilan sampel dengan metode *convenience sampling* berjumlah 99 sampel. Instrumen penelitian menggunakan kuisioner prestasi kerja perawat dan kepuasan pasien. Data yang didapatkan dianalisis secara univariat dalam bentuk tabel distribusi frekuensi dan secara bivariat dengan uji korelasi *spearman*.

HASIL PENELITIAN

Tabel 1.
Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden

No	Karakteristik	Frekuensi	Persentase
1	Umur		
	1. 20 -30 Tahun	17	17,2
	2. 31- 40 Tahun	39	39,4
	3. 41- 50 Tahun	43	43,4
	Total	99	100
2	Jenis Kelamin		
	1. Laki-laki	49	49,5
	2. Perempuan	50	50,5
	Total	99	100
3	Pendidikan		
	1. SMA	30	30,3
	2. D-III	41	41,4
	3. S1	24	24,2
	4. S2	4	4,0
	Total	99	100
4	Pekerjaan		
	1. Wiraswasta	26	26,3
	2. Pegawai Swasta	43	43,3
	3. PNS	30	30,3
	Total	99	100
5	Status Pernikahan		
	1. Menikah	57	57,6
	2. Janda/Duda	5	5,1
	3. Belum Menikah	37	37,4
	Total	99	100

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden berumur 41-50 tahun yaitu sebanyak 43 orang (43,4%). Berdasarkan jenis kelamin responden, paling banyak berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 50 orang (50,5%). Berdasarkan pendidikan responden, sebagian besar responden berpendidikan tingkat diploma III (D-III) yaitu sebanyak 41 orang (41,4%). Berdasarkan pekerjaan responden, sebagian besar responden mempunyai pekerjaan sebagai pegawai swasta yaitu sebanyak 43 orang (43,4%). Berdasarkan status pernikahan responden sebagian besar responden sudah menikah yaitu sebanyak 57 orang (57,6%).

Tabel 2.
Distribusi Frekuensi Prestasi Kerja Perawat di RSUD Royal Prima Medan

No	Dimensi Prestasi Kerja Perawat	Frekuensi	Persentase
1	Kualitas		
	1. Sangat Baik	12	12,1
	2. Baik	75	75,8
	3. Cukup Baik	12	12,1
	4. Tidak Baik	0	0

	Total	99	100
2	Kuantitas		
	1. Sangat Baik	12	12,1
	2. Baik	69	69,7
	3. Cukup Baik	18	18,2
	4. Tidak Baik	0	0
	Total	99	100
3	Ketepatan Waktu		
	1. Sangat Baik	10	10,1
	2. Baik	71	71,7
	3. Cukup Baik	18	18,2
	4. Tidak Baik	0	0
	Total	99	100
4	Efektifitas		
	1. Sangat Baik	65	65,7
	2. Baik	33	33,3
	3. Cukup Baik	1	1,0
	4. Tidak Baik	0	0
	Total	99	100
5	Kemandirian		
	1. Sangat Baik	3	3,0
	2. Baik	67	67,7
	3. Cukup Baik	29	29,3
	4. Tidak Baik	0	0
	Total	99	100

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan tingkat prestasi kerja perawat pada beberapa dimensi. Prestasi kerja perawat dimensi kualitas kerja sebagian besar sudah berkategori baik, yakni sebanyak 75 responden (75,8 %). Dimensi kuantitas kerja, sebagian besar perawat sudah berkategori baik yaitu sebanyak 69 responden (69,7%). Prestasi kerja dimensi ketepatan waktu, sebagian besar responden sudah berkategori baik, yaitu sebanyak 71 responden (71,7%). Dimensi efektifitas, sebagian besar responden sudah berkategori sangat baik yaitu 65 responden (65,7%). Dimensi kemandirian, sebagian besar responden sudah berkategori baik yaitu sebanyak 67 responden (67,7%).

Tabel 3.
Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di RSUD Royal Prima Medan

No	Aspek Kepuasan Pasien	Jumlah	Persentase
1	Praktek Profesional		
	1. Sangat Puas	22	22,2
	2. Puas	74	74,7
	3. Tidak Puas	3	3,0
	4. Sangat Tidak Puas	0	0
	Total	99	100
2	Hubungan Saling Percaya		
	1. Sangat Puas	27	27,3
	2. Puas	66	66,7
	3. Tidak Puas	6	6,1
	4. Sangat Tidak Puas	0	0
	Total	99	100
3	Hubungan Pendidikan		
	1. Sangat Puas	25	25,3
	2. Puas	68	68,7

3. Tidak Puas	6	6,1
4. Sangat Tidak Puas	0	0
Total	99	100

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan tingkat kepuasan pasien pada beberapa aspek. Kepuasan Pasien dimensi praktek profesional sebagian besar sudah menyatakan puas, yakni sebanyak 74 responden (74,7%). Dimensi hubungan saling percaya, sebagian besar responden menyatakan puas yaitu sebanyak 66 responden (66,7%). Kepuasan pasien dimensi hubungan pendidikan, sebagian besar responden menyatakan puas, yaitu sebanyak 68 responden (68,7%).

Tabel 4.
Hubungan Prestasi Kerja Perawat dengan Kepuasan Pasien di RSUD Royal Prima Medan

			Prestasi Kerja Perawat	Kepuasan Pasien	<i>Pvalue</i>
Spearman's Rho	Prestasi Kerja Perawat	Correlation	1.000	.525	.000
		Coefficient		.000	
		Sig. (2-tailed)	99	99	
	Kepuasan Pasien	Correlation	.525	1.000	.000
		Coefficient	.000		
		Sig. (2-tailed)	99	99	
N					

Berdasarkan hasil uji korelasi *rank spearman* diperoleh *p-value* sebesar $0,000 < 0,05$ terdapat ada hubungan yang signifikan antara prestasi kerja perawat dengan kepuasan pasien di RSUD. Royal Prima Medan Tahun 2022. Berdasarkan koefisien korelasi yang diperoleh sebesar 0,525 yang artinya hubungan antara prestasi kerja perawat dengan kepuasan pasien di RSUD Royal Prima Medan Tahun 2022 termasuk dalam hubungan yang kategori sedang. Berdasarkan kriteria arah hubungan dimana angka koefisien korelasi pada hasil diatas bernilai positif, yaitu 0,525 sehingga hubungan kedua variabel tersebut searah, yang artinya bahwa prestasi kerja perawat semakin di tingkatkan maka kepuasan pasien juga akan meningkat.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian diatas menunjukkan sebagian besar responden berumur 41-50 tahun yaitu sebanyak 43 orang (43,4%). Berdasarkan jenis kelamin responden, paling banyak berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 50 orang (50,5%). Berdasarkan pendidikan responden, sebagian besar responden berpendidikan tingkat diploma III (D-III) yaitu sebanyak 41 orang (41,4%). Berdasarkan pekerjaan responden ,sebagian besar responden mempunyai pekerjaan sebagai pegawai swasta yaitu sebanyak 43 orang (43,4%). Berdasarkan status pernikahan responden sebagian besar responden sudah menikah yaitu sebanyak 57 orang (57,6%).

Menurut Asmin & Sabil (2022) karakteristik tidak dapat mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan, karena selama rawat inap di rumah sakit. Kualitas pelayanan dilihat dari seberapa baik sistem pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut dari didapatkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan dikatakan baik jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan yang di berikan responden, bukan dari jenis kelamin, umur dan pekerjaan. Tidak ada hubungan antara jenis kelamin dengan kepuasan pasien

dimana persepsi dan reaksi terhadap gangguan sakit dipengaruhi oleh sex, ras, pendidikan, kelas ekonomi maupun latar belakang budaya.

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan tingkat prestasi kerja perawat pada beberapa dimensi. Prestasi kerja perawat dimensi kualitas kerja sebagian besar sudah berkategori baik, yakni sebanyak 75 responden (75,8 %). Dimensi kuantitas kerja, sebagian besar perawat sudah berkategori baik yaitu sebanyak 69 responden (69,7%). Prestasi kerja dimensi ketepatan waktu, sebagian besar responden sudah berkategori baik, yaitu sebanyak 71 responden (71,7%). Dimensi efektifitas, sebagian besar responden sudah berkategori sangat baik yaitu 65 responden (65,7%). Dimensi kemandirian, sebagian besar responden sudah berkategori baik yaitu sebanyak 67 responden (67,7%). Berdasarkan tingkat kepuasan pasien menunjukkan tingkat kepuasan pasien pada beberapa aspek. Kepuasan Pasien dimensi praktek profesional sebagian besar sudah menyatakan puas, yakni sebanyak 74 responden (74,7%). Dimensi hubungan saling percaya, sebagian besar responden menyatakan puas yaitu sebanyak 66 responden (66,7%). Kepuasan pasien dimensi hubungan pendidikan, sebagian besar responden menyatakan puas, yaitu sebanyak 68 responden (68,7%).

Peningkatan kinerja dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor. Faktor yang mempengaruhi kinerja terdiri dari variabel individu, variabel organisasi dan psikologi. Kinerja perawat juga dipengaruhi oleh motivasi, etos kerja, lingkungan kerja, kompetensi dan kepuasan kerja. Kepuasan kerja memiliki hubungan yang kuat dengan kinerja. Lingkungan kerja, kepemimpinan transformasional dan kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja perawat. Seseorang yang memiliki kepuasan kerja yang tinggi akan memiliki perasaan positif begitu juga sebaliknya seseorang dengan kepuasan kerja rendah memiliki perasaan negatif terhadap pekerjaannya (Syafrizal et al., 2021).

Perawat memegang peranan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan demi kepuasan pasien. Namun terkadang perawat kurang dapat menjalankan perannya karena kurang memiliki komitmen dan kepuasan kerja sebagai faktor yang sangat penting dalam menentukan kinerja dan prestasi kerja. Bahwa ada hubungan antara kepuasan kerja perawat dengan prestasi kerja perawat pelaksana sedangkan tidak ada hubungan antara komitmen dengan prestasi kerja perawat pada umumnya dan pelayanan keperawatan pada khususnya untuk tetap mempertahankan atau lebih ditingkatkan lagi kualitas pelayanannya, khususnya yang berkaitan dengan kinerja perawat sehingga dapat memuaskan pasien (Suprpto et al., 2020).

Menurut Soumokil et al., (2021), konsep kepuasan *Service Quality* (*Service Quality*) mencakup 5 item yang telah di laukan oleh peneliti dalam mengukur kepuasan pasien, di antara lain :1 bukti fisik (*tangibles*) yang di nilai adalah bagaimana pemberi jasa pelayanan memenuhi kebutuhan sarana prasarana, gedung dan ketersediaan fasilitas dalam menerima pelayanan) 2. kehandalan (*reliability*) merupakan bagaimana cara atau kemampuan pemberi jasa pelayanan dalam memberi pelayanan yang tepat sesuai sop standar pelayanan kesehatan yang dapat menangani masalah-masalah kesehatan yang dialami pasien, 3. tanggap (*responsiveness*) adalah bagaimana kemauan untuk tanggap dengan keluhan penerima jasa pelayanan/pasien atau bagaimana cara pemberi jasa pelayanan memberikan informasi dan memberikan pelayanan yang tepat dan cepat sesuai kebutuhan pasien. 4. Jaminan (*assurance*) merupakan cara pemberi jasa pelayanan dalam memberi pelayanan yang menjamin kenyamanan pasien dan penerima jasa dalam pelayanan kesehatan. 5. empati (*empathy*) adalah bagaimana pemberi jasa pelayanan memberikan perhatian yang tulus dan lebih meningkatkan caring kepada penerima jasa pelayanan. Perawat memegang peranan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan demi kepuasan pasien.

Angkasa et al., (2020), menambahkan untuk hubungan kinerja perawat dengan kepuasan pasien disebabkan oleh faktor internal perawat, fasilitas kesehatan yang lengkap dan memadai, serta tindakan keperawatan berupa kepribadian, kedisiplinan, kerja sama, prakarsa dan tanggung jawab dalam mencapai kepuasan pasien. SDM perawat dengan upaya diadakan pelatihan, capacity building, in house training, sehingga seorang perawat di ruang rawat inap mengetahui faktor internal yang dapat mempengaruhi kinerja seseorang seperti kecerdasan, keterampilan, kestabilan emosi, sifat-sifat seseorang meliputi sikap, sifat pribadi, sifat fisik, keinginan atau motivasi sehingga diharapkan seorang perawat dapat mengelola hal tersebut supaya mampu melakukan pelayanan keperawatan.

Berdasarkan hasil uji korelasi *rank spearman* diperoleh *p-value* sebesar $0,000 < 0,05$ terdapat ada hubungan yang signifikan antara prestasi kerja perawat dengan kepuasan pasien di RSUD Royal Prima Medan Tahun 2022. Berdasarkan koefisien korelasi yang diperoleh sebesar 0,525 yang artinya hubungan antara prestasi kerja perawat dengan kepuasan pasien di RSUD Royal Prima Medan Tahun 2022 termasuk dalam hubungan yang kategori sedang. Berdasarkan kriteria arah hubungan dimana angka koefisien korelasi pada hasil diatas bernilai positif, yaitu 0,525 sehingga hubungan kedua variabel tersebut searah, yang artinya bahwa prestasi kerja perawat semakin di tingkatkan maka kepuasan pasien juga akan meningkat.

Hal ini sejalan dengan penelitian Wulandari, (2022), yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan motivasi kerja dengan kinerja perawat ruang rawat inap dalam peningkatan mutu asuhan keperawatan di Puskesmas wilayah Kabupaten Tanggamus dengan *P-value* 0,000 dan koefisiensi korelasi dengan nilai $r = 0,610$ (memiliki hubungan yang kuat) dengan arah positif, semakin tinggi motivasi kerja akan dapat menghasilkan kinerja yang semakin baik pula dan secara bersama-sama akan dapat meningkatkan mutu asuhan keperawatan.

Penelitian lainnya mengenai kinerja perawat dalam peningkatan mutu pelayanan rumah sakit yang dilakukan oleh Safaat & Syamsuddin, (2021), yang menyatakan bahwa terdapat hubungan antara kepuasan kerja perawat dengan mutu pelayanan keperawatan di Puskesmas Wara Selatan Kota Palopo. Oleh karena itu, perlu menciptakan iklim kerja atau iklim organisasi yang nyaman bagi praktik asuhan keperawatan sehingga mutu pelayanan keperawatan dapat dicapai dengan baik. Perawat juga perlu mengikuti pendidikan dan pelatihan-pelatihan yang terkait dengan mutu pelayanan keperawatan, disiplin dalam bekerja dan mematuhi peraturan yang ada.

Kepuasan pasien ialah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh serta pasien membandingkannya dengan apa yang diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Pasien baru akan merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi dari pada yang diharapkannya dan sebaliknya, Ketidakpuasan akan timbul atau perasaan kecewa pasien akan terjadi apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya tidak sesuai harapannya (Saputri et al., 2022).

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di RSUD. Royal Prima Medan menunjukkan sebagian besar prestasi kerja perawat dalam kategori baik (70,7) dan sebagian besar kepuasan pasien dalam kategori puas (74,7). Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan prestasi kerja perawat dengan kepuasan pasien *pvalue* = 0.000 ($p < 0,05$). Berdasarkan koefisien korelasi *rank spearman* untuk prestasi kerja perawat dengan kepuasan pasien yang diperoleh sebesar 0,525 diartikan terdapat

hubungan yang sedang dan searah antara kedua variabel. Semakin baik prestasi kerja perawat yang dimiliki maka kepuasan pasien juga akan semakin meningkat.

SARAN

Saran dari peneliti diharapkan untuk dapat dijadikan sebagai bahan kajian lebih lanjut bagi Rumah Sakit dalam peningkatan prestasi kerja perawat. Peningkatan prestasi kerja perawat diharapkan akan memenuhi kepuasan pasien di Rumah Sakit. Dalam upaya untuk meningkatkan prestasi kerjanya, maka seorang perawat dituntut untuk selalu melakukan perbaikan dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan

DAFTAR PUSTAKA

- Angkasa, M. P., Maela, N., & Martyastuti, N. E. (2020). Literature Review: Hubungan Perilaku Caring dan Kinerja Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pelayanan Keperawatan pada Pasien di Ruang Rawat Inap. *Jurnal Litbang Kota Pekalongan*, 18(2), 161-167. <https://jurnal.pekalongankota.go.id/index.php/litbang/article/download/130/127>.
- Asmin, N., & Sabil, F. A. (2022). Nurlin Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di RSUD Dr. Tadjuddin Chalid Makassar. *JIMPK: Jurnal Ilmiah Mahasiswa & Penelitian Keperawatan*, 2(2), 280–287. <https://doi.org/10.35892/jimpk.v2i2.770>.
- Febrina, T., Edward, Z., & Nasution, N. (2020). Hubungan Beban Kerja dengan Kinerja Perawat di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Harapan Bunda Kota Batam. *Jurnal Kesehatan Saelmakers Perdana*, 3(2), 316–326. <https://journal.ukmc.ac.id/index.php/joh/article/download/222/215>.
- Haskas, Y. (2021). Hubungan Kepuasan Peran Perawat dengan Kualitas Pelayanan di RSUD. Labuang Baji Makassar. *JIMPK: Jurnal Ilmiah Mahasiswa & Penelitian Keperawatan*, 1(1), 88–93. <https://doi.org/10.35892/jimpk.v1i1.500>.
- Lohige, W., Kolibu, F. K., & Rumayar, A. A. (2023). Persepsi Pasien Mengenai Kinerja Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Daerah Liun Kendage Tahuna. *Jurnal Lentera Sehat Indonesia*, 2(1), 50–52. <https://doi.org/10.57207/jlsi.v2i1.15>
- Mariati, M., Tamsah, H., & Nurung, J. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan, Karakteristik Individu Perawat, dan Disiplin Kerja Perawat terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Madello Kabupaten Barru. *Amkop Management Accounting Review (AMAR)*, 1(1). <https://www.ojs.stieamkop.ac.id/index.php/amar/article/view/105>.
- Meisyaroh, M., Murtini, M., & Haslinda, H. (2023). Kepuasan Pasien pada Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 12(03), 238–245. <https://doi.org/10.33221/jikm.v12i03.1853>.
- Musmiler, E., Arif, Y., & Wahyudi, W. (2020). Faktor Determinan yang Berhubungan dengan Kepuasan Kerja Perawat Pelaksana di RSUD Dr. Rasidin Padang. *Jurnal Akademika Baiturrahim Jambi*, 9(2), 275–282. <http://dx.doi.org/10.36565/jab.v9i2.259>.
- Nisa, N. K., Pranatha, A., & Hermansyah, H. (2020). Hubungan Antara Motivasi Kerja dengan Kinerja Perawat di Instalasi Rawat Inap RSUD 45 Kuningan Tahun 2019. *Journal Of Nursing Practice And Education*, 1(1), 58–72. <http://ejournal.stikku.ac.id/index.php/jnpe/article/view/209>.
- Nungki Liana Sari, S. K. M. (2023). Hubungan Pemberian Penghargaan (Reward) dengan Kinerja Perawat di Rawat Inap Eksekutif Rumah Sakit Umum Daerah

- Kabupaten Jombang Tahun 2020. *Jurnal Wiyata: Penelitian Sains Dan Kesehatan*, 10(1), 63–72. <http://dx.doi.org/10.56710/wiyata.v10i1.705>.
- Oktafiani, D. E., Kholifah, S., A'in, A., & Mukaromah, S. (2021). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Motivasi Kerja Perawat di Rumah Sakit (*Literature Review*). *Jurnal Keperawatan Wiyata*, 2(2), 61–70. <https://doi.org/10.35728/jkw.v2i2.400>.
- Putri, T. D. E., & Febriani, N. (2021). Hubungan *Self-Efficacy* dan Kinerja Perawat dalam Memberikan Asuhan Keperawatan : *Literature Review*. *Jurnal Keperawatan Widya Gantari Indonesia*, 5(1). <https://www.academia.edu/download/80079533/pdf.pdf>.
- Safaat, H., & Syamsuddin, N. (2021). Hubungan Kepuasan Kerja Perawat dengan Mutu Pelayanan Keperawatan di Puskesmas Wara Selatan Kota Palopo. *Jurnal Lontara Kesehatan*, 2(1), 1–10. <https://doi.org/10.22778/lontara.v2i1.30>.
- Saputri, F. N., Rochyani, D., & Wowor, T. J. (2022). Faktor yang Berhubungan dengan Kinerja Perawat dalam Menerapkan Model Praktik Keperawatan Profesional terhadap Kepuasan Pasien di ruang Rawat Inap RS Marinir. *MAHESA: Malahayati Health Student Journal*, 2(3), 598–610. <https://doi.org/10.33024/mahesa.v2i3.6085>
- Soumokil, Y., Syafar, M., & Yusuf, A. (2021). Analisis Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Piru. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 10(2), 543–551. <https://doi.org/10.35816/jiskh.v10i2.645>.
- Suprpto, S., Herman, H., & Asmi, A. S. (2020). Kompetensi Perawat dan Tingkat Keterlaksanaan Kegiatan Perawatan Kesehatan Masyarakat. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 9(2), 680–685. <https://doi.org/10.35816/jiskh.v12i2.386>.
- Syafrizal, R., Yulihastri, Y., & Putri, Z. M. (2021). Hubungan Kepuasan Kerja dengan Kinerja Perawat di Rumah Sakit. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 21(3), 1135–1138. <http://dx.doi.org/10.33087/jiubj.v21i3.1716>.
- Tarjono, T. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Perawat terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III di Era Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). *Jurnal Ekonomak*, 8(3), 39–63. <https://www.ejournal.stiepgri.ac.id/index.php/ekonomak/article/view/278>
- Venakontesa, T., Rasmun, R., & Kadir, A. (2023). Hubungan Kinerja Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSD Dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor Kabupaten Bulungan. *Saintekes: Jurnal Sains, Teknologi dan Kesehatan*, 2(2), 135–144. <https://doi.org/10.55681/saintekes.v2i2.65>.
- Wulandari, R. Y. (2022). Hubungan Motivasi Kerja dengan Kinerja Perawat dalam Rangka Peningkatan Mutu Asuhan Keperawatan di Puskesmas. *Profesi (Profesional Islam): Media Publikasi Penelitian*, 20(1), 7–19. <https://journals.itspku.ac.id/index.php/profesi/article/view/124>.