

ANALISIS KORELASI KINERJA PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN WISATAWAN ASING DI UGD BIMC HOSPITAL

Ida Ayu Agung Laksmi¹, Artika Dewi Amri²
1,2 STIKES Bina Usada Bali. Jalan Padang Luwih Dalung-Bali.
**Email : Agunglaksmi41@gmail.com*

Abstrak

Kualitas pelayanan keperawatan sangat tergantung dari kinerja perawat yang mencerminkan kemampuan seorang perawat dalam mengimplementasikan proses asuhan keperawatan. Selain dinilai dari tingkat akreditasi, kepuasan pasien juga sangat mempengaruhi citra dan kepercayaan masyarakat termasuk wisatawan asing. Penelitian ini merupakan penelitian analitik observasional dengan rancangan *cross sectional* bertujuan untuk mengetahui korelasi antara dimensi kinerja perawat terhadap tingkat kepuasan pasien asing yang dirawat di UGD BIMC Hospital. Terdapat hubungan yang signifikan antara keenam domain kinerja perawat yaitu kepemimpinan, perawatan kritis, kemampuan kolaborasi dan pengajaran, kemampuan perencanaan, kemampuan komunikasi dan profesionalitas perawat dengan kepuasan pasien wisatawan asing di UGD BIMC Hospital dengan nilai $p < \alpha$ (0.05) melalui uji analisis spearman rho. Oleh karena itu, perawat perlu untuk terus mengupayakan dan selalu mengembangkan pelayanan keperawatan sesuai dengan program terstruktur sehingga dapat meningkatkan kinerja perawat sehingga kualitas pelayanan juga meningkat.

Kata kunci: kepuasan pasien, kinerja perawat

Abstract

Correlation Analysis of Nurse Performance with Satisfaction Level of Foreign Patients in BIMC Hospital. The quality of nursing care intensely depends on the performance of nurse that reflects the ability in implementing the nursing care process. In addition to assess from the level of accreditation, the patient satisfaction also greatly affects the image and trust of community including foreign tourists. This research is an observational analytic research with cross sectional design aimed to know the correlation between the dimensions of nurse's performance to the level of satisfaction of foreign patient treated in emergency department BIMC Hospital. There is a significant correlation between the six domains of nurse performance namely leadership, critical care, collaboration and teaching ability, planning ability, communication skill and nurse professionalism with patient satisfaction of foreign tourists at BIMC Hospital with $p < \alpha$ value (0.05) through spearman rho analysis test. Therefore, nurses need to continue to seek and always develop nursing services in accordance with the structured program in order to improve the performance of nurses and to increase the quality of service.

Keywords: Patient Satisfaction, Nurse Performance.

Pendahuluan

Kualitas pelayanan keperawatan sangat tergantung dari kinerja perawat. Kinerja perawat mencerminkan kemampuan seorang perawat dalam mengimplementasikan proses asuhan keperawatan (Ilyas, 2002). Kinerja keperawatan di UGD didasarkan atas pedoman dan standar yang menjadi acuan dalam pelayanan keperawatan yang dapat diukur dari pelayanan yang diberikan kepada pasien sehingga pasien di UGD merasakan puas atau tidak puas (Kurniadi, 2013). Provinsi Bali merupakan salah satu dari empat daerah di Indonesia yang disiapkan sebagai target dalam pengembangan wisata medis karena memiliki potensi pariwisata yang luar biasa dengan fasilitas kesehatan yang telah memadai. Berdasarkan studi pustaka yang dilakukan oleh Rosalina, dkk. (2015), dikatakan bahwa Bali memiliki peluang yang sangat potensial untuk berkembang di bidang pelayanan pariwisata medis. Bali yang merupakan destinasi pariwisata terkenal di dunia menjadi salah satu destinasi pariwisata favorit bagi wisatawan mancanegara. Oleh karena itu, tidak sedikit pasien yang masuk ke UGD RS Internasional adalah para wisatawan asing.

Kinerja perawat menurut Schwirian (1978) dan Dyess & Parker (2012) dibagi menjadi 6 dimensi yang meliputi kemampuan kolaborasi dan pengajaran, kemampuan perencanaan, perawatan kritis, hubungan interpersonal, kepemimpinan, dan pengembangan profesionalitas dimana keenam dimensi ini bekerja secara sinergis dan dapat dinilai secara kuantitatif. Kemampuan kolaborasi dinilai penting sebagai dasar dalam bekerjasama dengan tim, kemampuan perencanaan merupakan kemampuan dasar dari investigasi dan pengkajian masalah pasien sampai menentukan rencana tindakan yang akan dilaksanakan, perawatan kritis menunjukkan keandalan kompetensi seorang perawat dalam melaksanakan tindakan yang telah direncanakan sebelumnya, hubungan interpersonal mencerminkan sikap caring dan empathy, dan pengembangan profesionalitas merupakan faktor yang dapat menjadi indikator seorang perawat bekerja secara professional atau tidak.

Rumah Sakit BIMC merupakan rumah sakit pilihan tujuan wisata kesehatan dan layanan gawat darurat unggulan di Indonesia pertama yang mendapat akreditasi internasional dari

Australian Council on Healthcare Standards (ACHS). Selain dinilai dari tingkat akreditasi, kepuasan pasien juga sangat mempengaruhi citra dan kepercayaan masyarakat termasuk wisatawan asing. Menurut Irawan (2012), kepuasan pasien berpengaruh secara signifikan terhadap kepercayaan pelanggan dan kemudian kepercayaan pelanggan berpengaruh secara signifikan terhadap kesetiaan pasien. Berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul analisis faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan wisatawan asing terhadap pelayanan keperawatan di IGD RS BIMC.

Metode

Penelitian ini merupakan penelitian analitik observasional dengan rancangan *cross sectional*. Peneliti tidak melakukan tindakan intervensi apapun maupun perlakuan khusus pada subjek penelitian dan hanya terbatas pada pemberian kuesioner kepada subjek. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui korelasi antara dimensi kinerja perawat terhadap tingkat kepuasan pasien asing yang dirawat di UGD BIMC Hospital.

Penelitian ini mengambil tempat di UGD BIMC Hospital yang diawali dengan penyusunan proposal pada bulan Februari dan Maret 2017 dan akan dilaksanakan pada bulan Mei sampai dengan bulan Juni 2017. Teknik sampling yang digunakan adalah *non-probability sampling* dengan jenis *accidental sampling* dengan kriteria inklusi pasien dengan kewarganegaraan asing dengan usia dewasa (18-60 tahun) dan kriteria eksklusi pasien dengan memiliki kondisi khusus dengan klasifikasi P1 di UGD.

Instrumen yang akan digunakan pada penelitian ini adalah kuisisioner Kuesioner kinerja perawat berdasarkan *Six Dimension Scale Nursing Performance* (6 DSNP) dari Schwirian (1978) dalam Nabirye (2010) meliputi; (1) kepemimpinan; (2) perawatan kritis; (3) pengajaran dan kolaborasi; (4) perencanaan dan evaluasi; (5) hubungan interpersonal dan komunikasi; dan (6) pengembangan profesional, sedangkan penilaian tingkat kepuasan pasien dengan kuisisioner *satisfaction felling*.

Analisis data yang digunakan adalah uji korelasi Spermman rho dengan tingkat signifikansi 5%.

Hasil

Tabel 1.1 Analisis Korelasi Tingkat Kepuasan Pasien Wisatawan Asing di UGD BIMC Hospital

Variabel	Kepuasan	
	r	p-value
Kepemimpinan	0,300	0,003
Perawatan Kritis	0,563	$\leq 0,001$
Teaching	0,428	$\leq 0,001$
Planning	0,495	$\leq 0,001$
Komunikasi	0,522	$\leq 0,001$
Profesionalitas	0,542	$\leq 0,001$

Berdasarkan tabel 1.1 dapat dilihat nilai p pada domain kepemimpinan $0,003 < 0,05$ yang berarti bahwa terdapat korelasi yang bermakna antara kepemimpinan dengan kepuasan pasien. Didapatkan nilai $r = 0,300$ yang berarti korelasi rendah dengan pola positif, artinya semakin tinggi tingkat kepemimpinan dalam memberikan asuhan keperawatan pada pasien maka semakin tinggi pula kepuasan pasien.

Pada variabel perawatan kritis berdasarkan hasil uji analisis diperoleh nilai $p\text{-value} < 0,05$ sehingga terdapat korelasi yang bermakna antara perawatan kritis dengan kepuasan pasien. Didapatkan nilai $r = 0,563$, artinya semakin tinggi kemampuan perawat dalam menunjukkan kompetensi saat menangani pasien dengan keadaan gawat darurat dan kritis maka semakin tinggi pula kepuasan pasien.

Pada domain *teaching* yaitu kemampuan kolaborasi dan pengajaran didapatkan $p\text{-value} < 0,05$ yang artinya terdapat korelasi yang bermakna antara variabel *teaching* dengan kepuasan pasien. Dari hasil uji korelasi diperoleh nilai $r = 0,428$ yang berarti korelasi sedang dengan pola positif. Semakin tinggi kemampuan perawat dalam bekerjasama dengan *teamwork* selama memberikan asuhan keperawatan maka semakin tinggi pula kepuasan pasien.

Dari hasil analisis yang diperlihatkan melalui tabel 1.1 juga diperoleh nilai $p < 0,05$ pada domain *planning* yang artinya terdapat korelasi yang bermakna antara kemampuan perencanaan perawat dengan kepuasan pasien. Diperoleh nilai $r = 0,495$ yang artinya semakin tinggi kemampuan perawat dalam merencanakan tindakan keperawatan yang diberikan pada pasien maka semakin tinggi pula kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil uji analisis diperoleh nilai $p < 0,05$ dan nilai $r = 0,522$ yang artinya terdapat korelasi yang bermakna antara komunikasi dengan kepuasan pasien, semakin tinggi kemampuan perawat dalam menunjukkan komunikasi terapeutik dan berinteraksi dengan *teamwork* selama memberikan asuhan

keperawatan pada pasien maka semakin tinggi pula kepuasan pasien tersebut.

Tabel 1.1 juga menunjukkan nilai $p < 0,05$ pada domain profesionalitas perawat yang artinya terdapat korelasi antara profesionalitas dengan kepuasan pasien dengan nilai $r = 0,542$ yang berarti korelasi sedang dengan pola positif, artinya semakin tinggi kemampuan perawat dalam menunjukkan derajat profesionalitas kerja maka semakin tinggi pula kepuasan pasien.

Pembahasan

Hubungan Faktor Kepemimpinan dengan Kepuasan Pasien

Kepemimpinan meliputi proses mempengaruhi dalam menentukan tujuan organisasi, memotivasi perilaku pengikut untuk mencapai tujuan, mempengaruhi untuk memperbaiki kelompok dan budayanya. Pemimpin yang baik harus bisa menyampaikan idenya secara ringkas, jelas dan tepat serta dapat menggunakan ketrampilan komunikasi dan pengaruhnya untuk meyakinkan dan mengarahkan orang lain dalam mencapai tujuan organisasi. Tenaga perawat memiliki posisi yang cukup menentukan terhadap tinggi rendahnya mutu pelayanan kesehatan di

rumah sakit, karena merekalah yang sehari-harinya melakukan kontak langsung dan memiliki waktu terbanyak dalam berinteraksi dengan pasien. Untuk mengoptimalkan sumber daya dalam Rumah Sakit perlu memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja perawat, diantaranya adalah gaya kepemimpinan dan kepuasan kerja. Kinerja yang baik dapat dicapai karena adanya keterkaitan yang saling menunjang antara pemimpin dan bawahannya yang berkomitmen terhadap organisasi untuk melaksanakan kinerja yang diharapkan dapat mencapai tujuan.

Untuk mencapai kinerja perawat yang baik diperlukan kepemimpinan yang mempunyai kemampuan sehingga terbentuk kepuasan kerja. Dengan gaya kepemimpinan yang baik dan terpenuhinya kepuasan kerja, maka kinerja perawat dapat ditingkatkan dan akan berdampak kepada peningkatan kinerja dan berdampak pada kepuasan pasien. Pada penelitiannya diperoleh hasil uji analisis didapat nilai $p = 0,003 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat korelasi yang bermakna antara kepemimpinan dengan kepuasan pasien. Didapatkan nilai $r = 0,300$ yang berarti korelasi rendah dengan pola positif, artinya semakin tinggi tingkat

kepemimpinan dalam memberikan asuhan keperawatan pada pasien maka semakin tinggi pula kepuasan pasien.

Pada penelitian yang dilakukan Aini dan Sosilo (2014), tentang pengaruh gaya kepemimpinan dan kepuasan kerja terhadap kinerja perawat di ruang rawat inap A RSUP DR. Soeradji Tirtonegoro Klaten menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perawat. Arah koefisien variabel gaya kepemimpinan adalah positif yaitu sebesar 0,476 dan signifikan karena nilai t hitung $>$ t tabel ($2,349 > 1,980$). Pengaruh positif menunjukkan bahwa pengaruh gaya kepemimpinan searah dengan kinerja perawat atau dengan kata lain gaya kepemimpinan yang baik akan berpengaruh terhadap kinerja perawat yang bertugas di ruang rawat inap di RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten yang baik.

Hubungan Faktor Keperawatan Kritis dengan Kepuasan Pasien

Keperawatan kritis merupakan kemampuan perawat dalam menunjukkan kompetensi saat menangani pasien dengan keadaan gawat darurat dan kritis. Peran perawat sangat penting karena selain sebagai ujung tombak di instalasi gawat darurat

dan rawat inap, peran perawat sangat menentukan tingkat kepuasan pasien. Respons time perawat merupakan gabungan dari waktu tanggap atau waktu respon perawat saat pasien tiba didepan pintu rumah sakit, sampai mendapatkan tanggapan atau respon dari petugas instalasi gawat darurat dengan waktu pelayanan yaitu waktu yang diperlukan pasien sampai selesai (Haryantun, 2008). Berdasarkan penelitian ini hasil uji analisis diperoleh nilai p -value $<$ 0,05 sehingga terdapat korelasi yang bermakna antara perawatan kritis dengan kepuasan pasien. Didapatkan nilai $r = 0,563$, artinya semakin tinggi kemampuan perawat dalam menunjukkan kompetensi saat menangani pasien dengan keadaan gawat darurat dan kritis maka semakin tinggi pula kepuasan pasien.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Pisu D. Hermawan, dkk (2015) kepuasan pasien berkaitan erat dengan mutu pelayanan keperawatan yang di berikan perawat kepada pasien serta ketepatan dan kecepatan memberikan pelayanan menunjang tingkat kepuasan pasien. Penelitian yang dilakukan Mustafa (2008), Hubungan Antara Persepsi Pasien Terhadap dimensi mutu pelayanan

keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang gawat darurat inap dirumah sakit umum PKU Muhammadiyah Temanggung didapatkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara persepsi pasien terhadap dimensi ketanggapan pasien. Dalam hal ini pelayanan yang lebih tanggap dan lebih peduli terhadap harapan dan keinginan pasien. Pada penelitian yang dilakukan Mumu, J. Like, dkk (2015), tentang Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado menunjukkan bahwa penilaian sebagian besar responden tentang kemampuan petugas untuk memberi pelayanan dengan cepat, segera menanggapi setiap keluhan pasien, memberikan informasi yang jelas tentang tindakan medis dan terapi yang diberikan, memperhatikan setiap kebutuhan pasien, dan alur pelayanan terinformasikan dengan jelas adalah baik. Dalam penelitian ini dimensi daya tanggap berhubungan secara signifikan dengan kepuasan pasien di Instalasi Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Prof Dr R.D. Kandou Manado ($p < 0.05$) Penelitian ini juga menunjukkan bahwa responden yang memberi penilaian daya tanggap baik memiliki peluang 34.833 kali lebih

besar untuk merasa puas dibandingkan dengan responden yang memberi penilaian tidak baik.

Hubungan Faktor *Teaching* dengan Kepuasan Pasien

Kolaborasi merupakan hubungan atau proses interaksi yang terjadi antara rekan kerja, yang bekerja dalam tim kesehatan untuk mencapai tujuan bersama berdasarkan pada nilai dan prinsip yang berlaku, mengenai kebersamaan, kerja sama, berbagi tugas, kesetaraan, tanggung jawab dan tanggung gugat. Kolaborasi mengarah pada kerjasama Tim Kesehatan. Kerjasama tim (*teamwork*) adalah interaksi atau hubungan dari suatu tim (dua atau lebih rekan kerja), dikhususkan disini adalah anggota profesional kesehatan yang saling bergantung, berbagi informasi, sehingga dapat mengambil keputusan bersama dengan tujuan untuk memberikan layanan kesehatan kepada pasien secara optimal.

Berdasarkan penelitian ini, dari hasil uji korelasi diperoleh nilai $r = 0,428$ yang berarti korelasi sedang dengan pola positif. Semakin tinggi kemampuan perawat dalam bekerjasama dengan *teamwork* selama memberikan asuhan keperawatan maka semakin tinggi pula kepuasan pasien.

Salah satu tujuan kolaborasi adalah memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dengan menggabungkan keahlian unik dari masing-masing profesi, untuk menggabungkan keahlian unik ini dibutuhkan kesadaran dan kemampuan dari masing-masing profesi, kurangnya kesadaran dan kemampuan dalam berkolaborasi dapat menimbulkan dampak yang buruk terhadap kualitas layanan yang diberikan begitu juga sebaliknya. Untuk memberikan pelayanan yang bermutu pada pasien rawat intensif, dibutuhkan kerjasama antara profesi dokter, perawat, apoteker, radiografer, analis kesehatan, ahli gizi, fisioterapis, biomedis dan staf pendukung medis di Rumah Sakit. Dalam memberikan pelayanan pada pasien kritis, peran perawat cukup besar untuk mengelola pasien dan bersinergi dengan profesi lain untuk menghasilkan pelayanan yang berkualitas.

Hubungan Faktor *Planning* dengan Kepuasan Pasien

Salah satu strategi untuk mengoptimalkan peran dan fungsi perawat dalam pelayanan keperawatan adalah melakukan manajemen keperawatan dengan harapan adanya faktor kelola yang optimal dan mampu meningkatkan keefektifan pembagian

pelayanan keperawatan sekaligus menjamin kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan. Dalam perencanaan keperawatan, perawat menetapkan berdasarkan data dan rumusan diagnosa keperawatan yang merupakan petunjuk dalam membuat tujuan dan asuhan keperawatan untuk mencegah, menurunkan atau mengeliminasi masalah kesehatan klien.

Berdasarkan penelitian ini, hasil analisis diperoleh nilai $p < 0,05$ yang artinya terdapat korelasi yang bermakna antara *planning* dengan kepuasan pasien. Diperoleh nilai $r = 0,495$ yang artinya semakin tinggi kemampuan perawat dalam merencanakan tindakan keperawatan yang diberikan pada pasien maka semakin tinggi pula kepuasan pasien. Pemberian kualitas pelayanan membutuhkan interaksi yang baik antara petugas atau pemberi pelayanan dengan pelanggan. Apabila pemberi layanan memberikan pelayanan dengan cara dan hasil yang baik, maka itu akan menimbulkan kesan yang baik pula (Tjiptono, 2011).

Hubungan Faktor Komunikasi dengan Kepuasan Pasien

Komunikasi adalah komponen penting dalam praktik keperawatan. Komunikasi menjadi salah satu upaya individu dalam menjaga dan

mempertahankan proses interaksi dengan orang lain. Komunikasi merupakan alat yang efektif untuk mempengaruhi tingkah laku manusia, sehingga komunikasi dikembangkan dan dipelihara secara terus menerus (Mubarak, 2012). Perawat sebagai tenaga kesehatan yang paling lama dan sering berinteraksi dengan klien dan perawat diharapkan dapat menjadi “obat” secara psikologis. Kehadiran dan interaksi yang dilakukan perawat hendaknya membawa kenyamanan dan kerinduan bagi klien (Mundakir, 2011). Perawat memerlukan keterampilan khusus yang mencakup keterampilan intelektual, teknikal yang tercermin dalam perilaku berkomunikasi secara terapeutik dengan orang lain (Sheldon, 2013).

Hubungan antara perawat dan klien yang terapeutik bisa terwujud dengan adanya interaksi yang terapeutik antar keduanya (Damaiyanti dan Iskandar, 2014). Purwanto (2012), ada beberapa kemungkinan kurang berhasilnya komunikasi terapeutik perawat pada klien diantaranya dipengaruhi oleh kurangnya pengetahuan perawat dalam komunikasi terapeutik, sikap perawat, tingkat pendidikan, pengalaman, lingkungan, jumlah tenaga yang kurang dan lain-

lain. Rendahnya komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat berdampak terhadap ketidakpuasan pasien

Berdasarkan penelitian ini, hasil uji analisis diperoleh nilai $p < 0,05$ dan nilai $r = 0,522$ yang artinya terdapat korelasi yang bermakna antara komunikasi dengan kepuasan pasien, semakin tinggi kemampuan perawat dalam menunjukkan komunikasi terapeutik dan berinteraksi dengan *teamwork* selama memberikan asuhan keperawatan pada pasien maka semakin tinggi pula kepuasan pasien tersebut. Selaras dengan penelitian ini, penelitian yang dilakukan oleh Husna, dkk (2009) tentang hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan di rumah sakit Siti Khodijah Sepanjang menunjukkan bahwa berdasarkan uji statistik tentang hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien menunjukkan korelasi yang bermakna bahwa terdapat korelasi yang positif dan kuat antara Komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien. Korelasi yang positif dan kuat ini menerangkan bahwa bila komunikasi terapeutik diterapkan secara konsisten oleh perawat didalam memberikan pelayanan keperawatan maka akan berdampak pada pencapaian

kepuasan pasien akan pelayanan tersebut atau terdapat hubungan yang kuat antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien. Kepuasan ini pula akan berdampak pada kualitas pelayanan keperawatan khususnya dan Kualitas pelayanan rumah sakit umumnya maupun pengakuan terhadap kemampuan profesional perawat didalam mengatasi permasalahan pasien.

Hubungan Faktor Profesionalitas dengan Kepuasan Pasien

Keperawatan adalah suatu bentuk pelayanan profesional yang merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan, didasarkan pada ilmu dan kiat keperawatan ditujukan kepada individu, keluarga, kelompok, dan masyarakat baik sehat maupun sakit yang mencakup seluruh proses kehidupan manusia. Konsep tentang profesionalisme saat ini menuntut adanya kemampuan seorang perawat dalam melaksanakan tugas pekerjaan dengan efisien dan efektif. Profesionalisme memiliki dua kriteria pokok, yaitu keahlian dan pendapatan (bayaran). Kedua hal itu merupakan satu kesatuan yang saling berhubungan. Artinya seseorang dapat dikatakan memiliki profesionalisme manakala memilikidua hal pokok tersebut, yakni

keahlian (kompetensi) yang layak sesuai bidang tugasnya dan pendapatan yang layak sesuai kebutuhan hidupnya.

Pada penelitian ini, berdasarkan hasil uji analisis diperoleh nilai $p < 0,05$ yang artinya terdapat korelasi antara profesionalitas dengan kepuasan pasien. Diperoleh nilai $r = 0,542$ yang berarti korelasi sedang dengan pola positif, artinya semakin tinggi kemampuan perawat dalam menunjukkan derajat profesionalitas kerja maka semakin tinggi pula kepuasan pasien. Sejalan dengan penelitian ini, penelitian yang dilakukan Saat (2015) menyatakan bahwa berdasarkan hasil pengujian dengan menggunakan regresi linier berganda diperoleh hasil bahwa profesionalisme membawa pengaruh yang signifikan terhadap mutu pelayanan di RSUD Undata Palu.

Kesimpulan

Terdapat hubungan yang signifikan antara keenam domain kinerja perawat yaitu kepemimpinan, perawatan kritis, kemampuan kolaborasi dan pengajaran, kemampuan perencanaan, kemampuan komunikasi dan profesionalitas perawat dengan kepuasan pasien wisatawan asing di UGD BIMC Hospital. Oleh karena itu,

perawat perlu untuk terus mengupayakan dan selalu mengembangkan pelayanan keperawatan sesuai dengan program terstruktur sehingga dapat meningkatkan kinerja perawat sehingga kualitas pelayanan juga meningkat.

Referensi

- Aditama, T. Y. (2007). *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.
- Al-Abri, A. & Al-Balushi, A. (2014). Patient Satisfaction Survey as a Tool Towards Quality Improvement. *Oman Medical Journal*, 29 (1).
- Aini, Q. & Susilo, H. (2014). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Perawat Di Ruang Rawat Inap A Rsup Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten. *urnal Manajemen Rumah Sakit*, 3(1).
- Ann, K., Matthew, D., Douglas, M., Jeannie, P., Linda, F., Donna F. & Linda H. (2009). Nursing: A Key to Patient Satisfaction, *Health Affairs (Millwood)*, 28, 4.
- Arisutha, D. (2005). *Dimensi Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Azizah, dkk (2017). Discharge Planning Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Keperawatan. *Journals of Nursing Community*, 8(1).
- Dahlan, S.M. 2013. *Besar Sampel dan Cara Pengambilan Sampel*. Jakarta: Salemba Medika.
- Damaiyanti dan Iskandar. 2014. *Asuhan Keperawatan Jiwa*. Bandung: Refika Aditama.
- de Freitas, J. S. (2014). Quality of nursing care and satisfaction of patients attended at a teaching hospital. *Rev. Latino-Am. Enfermagem*, 22 (3).
- Dyess, S. & Parker, C.G. (2012). Transition support for the newly licensed nurse: a programme that made a difference. *Journal of Nursing Management*, 20, 5. DOI: 10.1111/j.1365-2834.2012.01330x.
- Forough R, Mohammad E, Hamid H. (2007). Nurse caring in Iran and its relationship with patient satisfaction *Australian Journal of Advanced Nursing*, 26(2):75-84.
- Gillies, D. (2006). *Nursing Management System Approach Secondedition*. WB Sanfers Company: Philadelphia.
- Haryantu, Nunuk dan Sudaryanto. (2008). Perbedaan Waktu Tanggap Tindakan Keperawatan Pasien Cidera Kepala Kategori I-V Di Instalasi Gawar Darurat RSUD De. Moewardi. *Jurnal Berita Ilmu keperawatan*.
- Ilyas, Y. (2002). *Kinerja: Teori, Penilaian, dan Penelitian, Pusat Kajian Ekonomi Kesehatan*. Depok: Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia.
- Kemenkes RI (2011). *Standar Pelayanan Keperawatan Gawat*

- Darurat di Rumah Sakit. Direktorat Bina Pelayanan Keperawatan & Keteknisian Medik.
- Kotler, Philip & Keller, K.L (2008). *Manajemen Pemasaran, Jilid 1*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kurniadi, A. (2013). *Manajemen Keperawatan dan Prospektifnya: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Fakultas Kedokteran Universitas Indonesia.
- Mangkuprawira, S., & Hubeis, A.V. (2007). *Manajemen Mutu Sumber Daya Manusia*. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Margaretha, F. (2003). Tinjauan Persepsi Manajemen Terhadap Struktur Modal Perusahaan Go Public. *Media Riset Bisnis dan Manajemen*, 3.
- Mulyono, H., Hamzah, A., & Abdullah, Z. (2013). Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap Kinerja di RS Tingkat III Ambon. *Jurnal AKK*, 2 (1), 18-26.
- Mundakir. (2011). *Komunikasi Keperawatan: Aplikasi Dalam Pelayanan*, Edisi Pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Mubarak (2012). *Komunikasi Dalam Keperawatan: Aplikasi dan Teori*. Jakarta, Salemba Medika.
- Muninjaya, G. A. A. (2011). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, Jakarta: EGC.
- Musliha. (2010). *Keperawatan Gawat Darurat*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Mustofa, Akhmad. (2008). Hubungan Antara Presepsi Pasien Terhadap Dimensi Mutu Pelayanan keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Diruangan Rawat inap Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Temanggung.
- Nasution, M. N. (2005). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nasution, M.N. (2004). *Manajemen Jasa Terpadu*. Jakarta: PT Ghalia Indonesia.
- Nursalam. (2011). *Manajemen Keperawatan*. edisi 3 Jakarta: Salemba Medika.
- Orah, dkk (2014). Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap terhadap Pelayanan Keperawatan di Ruang Interna RSUD Noongan. Manado. Universitas Sam Ratulangi.
- Parasuraman, A. V. (2001), Diterjemahkan oleh Sutanto. *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press,
- Pasuraman. (2003). *Delivery Quality Service. Balancing Customer Perseption and Expectation*. New York: New York The Press.
- Pisu, D. Hermawan. (2015). Hubungan Respons Time Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rsup Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *E-jurnal keperawatan*, 3(2).
- Pohan, I. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran ECG.
- Purwanto, A. E. (2012). *Implementasi Kebijakan Publik Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Yogyakarta: Gava Media.
- Rosalina, P.D., dkk. (2015). Membuka Pintu Pengembangan Medical Tourism di Bali. *JUMPA*, 1 (2).
- Sangadji, E., & Sopiha (2013). *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Andi
- Sangadji, E.M., & Sopiha. (2013). *Prilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai: Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

- Saat. (2015). Pengaruh Komitmen, Motivasi Kerja Dan Profesionalisme Perawat Terhadap Mutu Pelayanan Di Rumah Sakit Undata Palu. (Tesis magister tidak dipublikasikan). Universitas Tadulako.
- Spillane. (2006). *Managing Quality Customer Service*. Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma.
- Tjiptono, F. (2011) *Service Quality and Satisfation (ed3)*. Yogyakarta: Andi.