

# **Pengaruh Pelayanan Keperawatan, dan Kinerja Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Sanur-Kuta Rumah Sakit Sumber Kasih Cirebon**

**Fardhoni<sup>1</sup>, Retina Sri Sedjati<sup>2</sup>, Indra Surya Permana<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>STIKes Mahardika Cirebon, donifardhoni@gmail.com

<sup>2</sup>Universitas Nahdlatul Ulama Cirebon, retinasisedjati@gmail.com

<sup>3</sup>Universitas Nahdlatul Ulama Cirebon, indrajamz@gmail.com

## **ABSTRAK**

Penelitian ini dilakukan untuk mengidentifikasi pengaruh pelayanan keperawatatan, dan kinerja perawat terhadap kepuasan pasien. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif dengan sampel yang digunakan sebanyak 95 responden di Ruang Sanur-Kuta Rumah Sakit Sumber Kasih Cirebon. Berdasarkan hasil penelitian ini variabel pelayanan keperawatan, dan kinerja perawat mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pasien di Rumah Sakit Sumber Kasih Cirebon. Dilihat dari nilai  $t_{hitung}$  kedua variabel lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  dan nilai signifikansi yang jauh lebih kecil dari 0,05. Sedangkan hasil nilai  $F_{hitung}$  dari ketiga variabel bebas lebih besar dari nilai  $F_{tabel}$  ( $616,976 > 3,10$ ) dengan probabilitas lebih kecil dari 0,05. Adapun variabel bebas yaitu pelayanan keperawatan, dan kinerja perawat secara bersama-sama mempengaruhi variabel terikatnya yaitu kepuasan pasien di Ruang Sanur-Kuta Rumah Sakit Sumber kasih Cirebon sebesar 92,9 % sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain. Dari hasil kesimpulan diharapkan pihak rumah sakit dapat meningkatkan pelayanan keperawatan, dan kinerja perawat dengan cara rutin melaksanakan pelatihan agar tercipta perawat yang handal dan professional.

Kata Kunci : Pelayanan Keperawatan, Kinerja Perawat, Kepuasan Pasien.

## **ABSTRACT**

*The purpose of this study is to examine the influence of nursing care delivery and nurse performance toward patient satisfaction. This research is using the quantitative research method, the sample used was 95 respondents in Sanur-Kuta Room Sumber Kasih Hospital Cirebon. Based on the results of this research, nursing care delivery and nurse performance variable have a positive and significant influence toward patient satisfaction in Sanur-Kuta Room Sumber Kasih Hospital Cirebon.  $t_{value}$  amount of all variables greater than  $t_{table}$  value and significance value less than 0,05. While the result  $F_{value}$  of the three independent variables is greater than the value  $F_{table}$  ( $616,976 > 3,10$ ) with probability smaller than 0.05. Nursing care delivery variable and nurse performance variable have an influence toward patient satisfaction in Sanur-Kuta Room Sumber Kasih Hospital Cirebon by 92,9% while the rest is caused by other factors that are not analyzed in the model used in this research. The conclusions are expectation of the hospital can improve of nursing care delivery and nurse performance by routinely carrying out training to create reliable and professional nurses.*

*Keyword : Nursing Care Delivery, Nurse Performance, Patient Satisfaction.*

*Naskah diterima: 25 Januari 2021, direvisi: 2 Februari 2021, diterbitkan: 30 April 2021*

## PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang utama selain pelayanan medis adalah pelayanan keperawatan. Pelayanan keperawatan sebagai salah satu bentuk pelayanan profesional merupakan bagian integral dari upaya pelayanan kesehatan secara menyeluruh. Selain itu, pelayanan keperawatan merupakan salah satu faktor penentu baik buruknya mutu dan citra rumah sakit. Kepuasan pelanggan berhubungan erat dengan mutu. Untuk itu mutu pelayanan keperawatan perlu terus dikembangkan dan ditingkatkan seoptimal mungkin guna memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sehingga merasa puas atas pelayanan yang diberikan (Kotler and Armstrong, 2009).

Berbagai upaya dilakukan dalam peningkatan mutu pelayanan di rumah sakit termasuk dalam pelayanan keperawatan yaitu dengan mengembangkan strategi Model Praktik Keperawatan Profesional (MPKP). MPKP adalah suatu sistem (struktur, proses, nilai-nilai profesional) yang memungkinkan perawat profesional mengatur pemberian asuhan keperawatan termasuk lingkungan untuk menunjang asuhan tersebut. (Hoffart & Woods, 2014). Peningkatan mutu pelayanan dilakukan dalam memenuhi tuntutan kepuasan pasien. Kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya (Kotler, Philip, 2015). Sedangkan kepuasan pasien merupakan suatu situasi dimana pasien dan keluarganya menganggap biaya yang dikeluarkan sesuai dengan kualitas pelayanan yang diterima dan tingkat kemajuan kondisi kesehatan yang dialaminya (Kotler, Philip, 2015).

Tiga aspek yang dapat digunakan dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh dokter, perawat, dan tenaga profesi lain yaitu: 1) Struktur yaitu input atau masukan, 2) Proses, 3) Hasil (outcome) (Wijono, Djoko, 2015: 1-52). pelayanan keperawatan adalah pelayanan yang diberikan kepada pasien sehingga pasien dapat memperoleh kepuasan dan akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan kepada Rumah Sakit (Tribowo, 2013).

Sebagai pemberi pelayanan keperawatan maka perlu pengevaluasian kinerja untuk mewujudkan suatu kepuasan, dan untuk mencapai kepuasan pasien bukanlah hal yang mudah serta kepuasan total seorang pengguna jasa sangat sulit untuk dicapai (Azwar, Azrul, 2014). Evaluasi pelayanan kesehatan yang telah diberikan oleh tenaga kesehatan kepada pasien adalah penting dan cara evaluasi pelayanan tersebut dapat dilakukan dengan mengukur tingkat kepuasan pasien.

Kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu kinerja seorang individu. Hasil dari kinerja seseorang biasanya akan mempengaruhi output pelayanannya. Seorang yang memiliki kinerja tinggi biasanya berorientasi pada prestasi, memiliki kepercayaan diri, berpengendalian diri juga berkompentensi. Hal tersebut tentunya akan berpengaruh terhadap hasil outputnya yaitu kepuasan pasien.

Penelitian ini dilakukan kepada pasien di ruang Sanur-Kuta Rumah Sakit Sumber Kasih Cirebon. Ruang Sanur-Kuta adalah ruang perawatan yang pada dasarnya terbagi menjadi dua bagian yaitu ruang Sanur adalah ruang perawatan kelas VIP 2, kelas 2 dan kelas 3, sedangkan ruangan Kuta adalah ruang perawatan untuk pasien VIP 1 dan Paviliun. Peneliti menjadikan Ruang VIP Sanur-Kuta sebagai objek penelitian dikarenakan tuntutan di lapangan akan kepuasan pelayanan yang tinggi dibandingkan dengan tipe ruangan lain. Sebagai upaya untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien terdapat suatu kecenderungan masyarakat yang enggan atau tidak mau mengemukakan kritik, dengan demikian apabila ingin melakukan upaya peningkatan mutu layanan kesehatan dalam hal ini pelayanan keperawatan perlu dilakukan pengukuran tingkat kepuasan pasien yang akurat serta pengukuran secara berkala teratur dan berkeseimbangan. Inilah yang menjadi perhatian bagi Rumah Sakit Sumber Kasih Cirebon untuk tetap dapat senantiasa

meningkatkan kepuasan pasien dengan cara peningkatan pelayanan keperawatan dan kinerja perawatnya.

Tidak ada perbedaan tingkat kepuasan pasien umum terhadap kualitas pelayanan perawat secara tangible, responsiveness, dan secara empathy, kecuali secara reliability dan assurance. Ada Perbedaan tingkat kepuasan pasien askes terhadap kualitas pelayanan perawat secara tangibel, reliability, responsiveness, assurance dan empathy pada ruang rawat inap interna, bedah, anak dan obgin. Sementara penelitian yang dilakukan oleh (Yahya,2011) yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Terpadu (Rindu) RSUP H. Adam Malik Medan memperoleh hasil kualitas pelayanan keperawatan mayoritas berada pada kategori baik , kepuasan pasien rawat inap mayoritas berada pada kategori puas, sedangkan hasil analisis data dengan uji korelasi spearman diketahui bahwa nilai  $p (=0,000) \leq \alpha (=0,05)$  berarti ada hubungan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien dengan nilai 0.831 ( $r=0.831$ ). Semakin baik kualitas pelayanan keperawatant maka akan semakin tinggi pula kepuasan pasien pengaruh motivasi kerja adalah cukup baik, demikian juga pengaruh kinerja adalah cukup baik.

Sementara penelitian yang dilakukan tentang Pengaruh Kinerja Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna kartu Jamkesmas memperoleh Hasil uji statistik didapatkan Nilai P-Value sebesar 0.028, hasil uji statistik tersebut menunjukkan bahwa kinerja berpengaruh nyata terhadap kepuasan, karena nilai hitung  $p < \textit{Alpha}$  0.05 dapat disimpulkan bahwa kinerja perawat memberikan pengaruh terhadap kepuasan pasien pengguna kartu jamkesmas dalam pelayanan keperawatan di RSUD Cengkareng Jakarta Barat dalam pelayanan keperawatan di RSUD Cengkareng Jakarta Barat.

#### **KAJIAN LITERATUR**

Kinerja atau prestasi kerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Yahya,2011) yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Terpadu (Rindu) RSUP H. Adam Malik Medan memperoleh hasil kualitas pelayanan keperawatan mayoritas berada pada kategori baik , kepuasan pasien rawat inap mayoritas berada pada kategori puas

#### **METODE PENELITIAN**

Metode deskriptif verifikatif, Metode penelitian deskriptif metode penelitian yang diarahkan untuk memberikan gejala-gejala, fakta-fakta, atau kejadian-kejadian secara sistematis dan akurat mengenai sifat-sifat populasi atau daerah tertentu. Melalui penelitian deskriptif, maka dapat diperoleh gambaran mengenai pelayanan Keperawatan, dan kinerja perawat, terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Sanur – Kuta Rumah Sakit Sumber Kasih Cirebon.

Penelitian verifikatif adalah penelitian yang bertujuan untuk menguji hipotesis dengan menggunakan analisis statistik. Maka secara verifikatif, penelitian ini menguji kebenaran dari hipotesis yang didasarkan pada data penelitan di lapangan dimana penelitian ini akan diuji. Penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian asosiatif kausal dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian asosiatif kausal adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara dua variabel atau lebih. Metode kuantitatif adalah metode yang menggunakan data yang berbentuk angka pada analisis statistik. Penelitian ini akan menganalisis pengaruh pelayanan keperawatan, dan kinerja perawat terhadap kepuasan pasien di Ruang Sanur – Kuta Rumah Sakit Sumber Kasih Cirebon. Dimana kepuasan pasien sebagai variabel dependen (Y), sedangkan pelayanan keperawatan (X1) sebagai variabel independen, dan kinerja perawat (X2) sebagai variabel independen.

Jenis penelitian yang di gunakan dalam penelitian ini adalah penelitian explanatory research yang mengumpulkan informasi secara langsung dari responden dengan kuesioner dan menjelaskan hubungan antara perubahan - perubahan melalui hipotesis. Menurut Arikunto (2012: 5),

explanatory research adalah penelitian yang menguji hipotesis yang telah di rumuskan untuk dibuktikan serta bersifat penjelasan dan bertujuan untuk memperkuat atau menolak teori atau hipotesis hasil penelitian.

**Populasi & Sampel**

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh pasien yang menjalani rawat inap dan mengisi kuesioner kepuasan pelanggan di Ruang Sanur – Kuta Rumah Sakit Sumber Kasih Cirebon pada bulan Maret-April 2018 dengan jumlah 125 pasien.

Menurut (Arikunto, 2010) bahwa Apabila responden kurang dari 100 orang, lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Tetapi, jika jumlah responden besar dapat diambil antara 10%-15% atau 20%-25% atau lebih tergantung pada situasi dan kondisi. Dalam penelitian ini tidak seluruh anggota populasi diambil, melainkan hanya sebagian dari populasi dengan menggunakan persentase tingkat kesalahan yang dapat ditolerir sebesar 5%. Penentuan ukuran sampel responden menggunakan rumus Slovin, yang ditunjukkan sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{N(d)^2 + 1}$$

Dimana :

- n = Ukuran Sampel
- N = Ukuran Populasi
- e = Tingkat Kesalahan dalam memilih anggota sampel yang ditolerir (5%)

Maka :

$$n = \frac{125}{125(0,5)^2 + 1}$$

No	Variabel	R Hitung > R Tabel	N of Items	Keterangan
1	Pelayanan Keperawatan (X1)	Ya	8	Valid
2	Kinerja perawat(X2)	Ya	8	Valid
3	Kepuasan pasien (Y)	Ya	9	Valid

Adapun teknik uji reliabilitasnya adalah apabila suatu variabel memberikan nilai

$$n = 95,23 = 95$$

Berdasarkan atas hal itu maka jumlah sampel yang diteliti berjumlah 95 orang sebagai sampel dalam penelitian ini.

**Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dilakukan dengan metode angket dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab yang disusun dengan menggunakan skala likert Kuesioner yang digunakan adalah kuesioner tertutup.yang diberikan kepada seluruh pasien yang menjalani rawat inap dan mengisi kuesioner kepuasan pelanggan di Ruang Sanur – Kuta Rumah Sakit Sumber Kasih Cirebon. Variable penelitian sebagai berikut:

- A. Variabel bebas (independent variable)
  - a. Pelayanan Keperawatan → X1
  - b. Kinerja Perawat → X2
- B. Variabel terikat (Dependent Variable):
  - a. Kepuasan Pasien → Y

**PEMBAHASAN**

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dengan cara penyebaran kuesioner. Adapun hasil penelitian yang diperoleh di lapangan adalah sebagai berikut :

A. Hasil Uji Istrumen

Teknik yang digunakan untuk uji validitas dilakukan dengan Product Moment Pearson. Pada penelitian ini dengan jumlah sampel sebanyak 95 orang dan taraf signifikan 5% maka didapat hasil nilai r tabel adalah sebesar 0.1698. Hasil uji validitas setiap variabel dapat dijelaskan sebagai berikut:

No	Variabel	R Hitung > R Tabel	N of Items	Keterangan
1	Pelayanan Keperawatan (X1)	Ya	8	Valid
2	Kinerja perawat(X2)	Ya	8	Valid
3	Kepuasan pasien (Y)	Ya	9	Valid

B. Uji Asumsi Klasik  
1. Uji Multikolinearitas

Pengujian asumsi klasik berupa uji multikolinearitas diperoleh hasil sebagai berikut :

Model	Coefficients <sup>a</sup>						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1 (Constant)	1.104	.825		1.338	.184		
Pelayanan	.672	.071	.624	9.527	.000	.176	5.688
Kinerja	.389	.070	.362	5.528	.000	.176	5.688

a. Dependent Variable: Kepuasan

Nilai *cut off* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah nilai *tolerance* < 0,10 atau sama dengan nilai VIF > 10. Masing-masing variabel mempunyai nilai VIF < 10 dan nilai

*tolerance* > 0,10 Hal ini berarti menunjukkan bahwa tidak adanya masalah multikolinearitas dalam model regresi, sehingga memenuhi syarat analisis regresi.

2. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	Unstandardized Residual	
N	95	
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.11406901
Most Extreme Differences	Absolute	.116
	Positive	.116
	Negative	-.102
Test Statistic	.116	
Asymp. Sig. (2-tailed)	.103 <sup>c</sup>	

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

b. Lilliefors Significance Correcti

Data residual terdistribusi normal apabila besarnya nilai uji *Kolmogorov Smirnov* dengan tingkat signifikan diatas 0,05 . Dan hasil perhitungan *Kolmogorov-Smirnov* menunjukkan bahwa nilai Asymp.Sig. (2-tailed) dalam penelitian ini sebesar 0.103, Dengan demikian, dapat disimpulkan

bahwa model regresi layak digunakan dapat dikatakan data penelitian terdistribusi secara normal.

3. Uji Heteroskedastisitas

Hasil Uji heteroskedastisitas sebagai berikut:

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1 (Constant)	2.681	.605		4.432	.000
Pelayanan	-.053	.052	-.253	-1.021	.310
Kinerja	.050	.052	.241	.975	.332

a. Dependent Variable: RES2

Semua variabel mempunyai nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Hal ini dapat dilihat dari nilai Sig variabel X1 (0.310), X2 (0.332) sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi pada penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas, hal ini berarti bahwa model regresi tidak terjadi ketidaksamaan

varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain.

C. Analisis Regresi Linear Berganda  
 Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda. Dan hasil pengujian analisis regresi linier berganda ditunjukkan pada tabel dibawah ini:

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.104	.825		1.338	.184
Pelayanan	.672	.071	.624	9.527	.000
Kinerja	.389	.070	.362	5.528	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Dari hasil analisis regresi linier berganda di atas, dapat diperoleh persamaan sebagai berikut:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

$$Y = 1,104 + 0,672X_1 + 0,389X_2 + e$$

Berdasarkan persamaan regresi linear berganda tersebut di atas dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta bernilai positif sebesar 1,104 hal ini menunjukkan bahwa apabila variabel pelayanan keperawatan, dan kinerja perawat konstan, maka variabel kepuasan pasien adalah bernilai sebesar 1.104.
2. Koefisien regresi variabel pelayanan keperawatan X1 meningkat dengan nilai 1 poin, dengan asumsi variabel independen lainnya tetap, maka nilai kepuasan pasien juga akan meningkat sebesar 0,672 atau sebesar 67,2% atau dengan kata lain nilai koefisien

regresi untuk variabel pelayanan keperawatan bernilai positif, semakin tinggi pelayanan keperawatan maka semakin tinggi pula kepuasan pasien.

3. Dari hasil koefisien regresi pada variabel kinerja perawat X2 diketahui memiliki nilai 0,389. Apabila variabel independen lainnya tetap, maka dapat dijelaskan kenaikan 1 poin pada kinerja perawat maka akan meningkatkan variabel kepuasan pasien sebesar 0,389 atau sebesar 38,9%. dengan kata lain nilai koefisien regresi untuk variabel kinerja perawat berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

D. Analisis Determinasi Berganda  
 Nilai R<sup>2</sup> sama dengan antara 0 dan 1 dapat dilihat pada tabel hasil output SPSS versi 22.0 di bawah ini:

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.965 <sup>a</sup>	.931	.929	2.647

a. Predictors: (Constant), Kinerja, Pelayanan

Koefisien determinasi berganda disini digunakan dengan nilai dari Adjusted R Square yang diperoleh nilai sebesar 0.929.

Hal ini menunjukkan bahwa variabel pelayanan keperawatan, kinerja perawat, mempengaruhi kepuasan pasien sebesar

92,9 % sedangkan sisanya 7,1% dari kepuasan pasien dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model analisis penelitian ini. Dan untuk nilai dari koefisien korelasi berganda dapat dilihat dari nilai R yaitu sebesar 0.965 hal ini menunjukkan bahwa adanya hubungan yang

secara bersama-sama yang sangat kuat antara kedua variabel bebas terhadap variabel terikat, yaitu variabel pelayanan keperawatan, dan variabel kinerja perawat terhadap variabel kepuasan pasien

**Uji Hipotesis**

Uji t

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1 (Constant)	1.104	.825		1.338	.184
Pelayanan	.672	.071	.624	9.527	.000
Kinerja	.389	.070	.362	5.528	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Hasil uji signifikan Hasil output SPSS 22.0 adalah sebagai berikut :

a. Pada variabel Pelayanan keperawatan (X1) dapat dilihat dari nilai sig 0,000 ini menunjukkan bahwa nilai Sig < 0,05. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa 0,000 < 0,05. Nilai t tabel yang didapat pada penelitian ini adalah 1,661, sedangkan hasil dari nilai t hitung variabel pelayanan keperawatan (X1) sebesar 9,527, dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa 9,527 > 1,661 maka dengan ini hipotesis yang didapat adalah Ha diterima dan Ho ditolak, dan ini dapat disimpulkan bahwa variabel Pelayanan keperawatan secara parsial memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di ruang Sanur-Kuta Rumah Sakit Sumber Kasih Cirebon.

b. Variabel kinerja perawat (X2) memiliki nilai sig 0,000 ini menunjukkan bahwa nilai Sig < 0,05. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa 0,000 < 0,05. Sementara nilai t tabel yang didapat pada penelitian ini adalah 1,661, sedangkan hasil dari nilai t hitung variabel kinerja perawat (X2) sebesar 5,528, dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa 5,528 > 1,661 maka hipotesis yang didapat adalah Ha diterima dan Ho ditolak, yang berarti bahwa variabel kinerja perawat berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di ruang Sanur-Kuta Rumah Sakit Sumber Kasih Cirebon.

**Uji F**

Adapun hasil dari uji F dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	8642.777	2	4321.388	616.976	.000 <sup>b</sup>
	Residual	644.381	92	7.004		
	Total	9287.158	94			

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), Kinerja, Pelayanan

Dari tabel diatas diperoleh nilai F\_hitung sebesar 616,976 lebih besar dari nilai

F\_tabel yaitu sebesar 3,10 dengan probabilitas sebesar 0,000. Dan karena nilai

probabilitas yaitu dilihat dari nilai sig 0,000 < 0,05, maka model regresi dapat dikatakan bahwa variabel pelayanan keperawatan, dan kinerja perawat secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pasien di ruang Sanur-Kuta Rumah Sakit Sumber Kasih Cirebon.

#### **PENUTUP**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang pengaruh pelayanan keperawatan dan kinerja perawat terhadap kepuasan pasien di Ruang Sanur-Kuta Rumah Sakit Sumber Kasih Cirebon ini memperoleh hasil analisis data yang dapat disimpulkan sebagai berikut :

Berdasarkan hasil uji analisis regresi dapat diketahui bahwa variabel pelayanan keperawatan dan variabel kinerja perawat mempengaruhi variabel kepuasan pasien sebesar 92,9 % sedangkan sisanya 7,1 % artinya terdapat faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pasien di Ruang Sanur-Kuta Rumah Sakit Sumber Kasih Cirebon yang tidak dimasukkan kedalam penelitian ini. Apabila dilihat dari nilai R sebesar 0,965 menunjukkan korelasi kedua variabel bebas dan variabel terikat mempunyai hubungan yang kuat secara bersama-sama sebesar nilai 0,965.

Berdasarkan dari hasil pengujian secara parsial yang dapat dilihat dari hasil t hitung > dari nilai t tabel dengan nilai signifikansi 5% maka diketahui jika variabel pelayanan keperawatan mempengaruhi variabel kepuasan pasien di Ruang Sanur-Kuta Rumah Sakit Sumber Kasih Cirebon secara positif dan signifikan dengan nilai 9,527 lebih besar dari nilai t tabel pada penelitian ini sebesar 1,661 sementara variabel kinerja perawat memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pasien di Ruang Sanur-Kuta Rumah Sakit Sumber Kasih Cirebon dengan nilai t hitung sebesar 5,528 lebih besar dari nilai t tabel yaitu 1,661.

Dan dari hasil pengujian hipotesis secara simultan (uji F) pun diketahui bahwa semua variabel bebas secara bersama-sama memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat dengan nilai F hitung sebesar 616,976 lebih besar dari nilai F tabel sebesar 3.10. Artinya variabel bebas

dalam penelitian ini yaitu pelayanan keperawatan, dan kinerja perawat, mempengaruhi kepuasan pasien secara positif dan signifikan di Ruang Sanur-Kuta Rumah Sakit Sumber Kasih Cirebon.

#### **REFERENSI**

- Arikunto, S. 2010. *Prosedur penelitian, suatu pendekatan praktek*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Azwar, Azrul. 2014. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Edisi rev. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Hoffart, N. & Woods, C.G. 2014. *Element of Nurshing Professional Practice Models Journal of Professional Nurshing Vol. 12, No 6, pp. 354 - 364*.
- Kotler, P., & Armstrong, G. 2009. *Principles of marketing (9rd. ed.)*. USA: Prentice Hall International, inc.
- Kotler, Philip. 2015. *Marketing Manajemen Analysis, Planing, Implementation, and control*, edisi rev. Prentice – Hall Inc..
- Syarif Zen Yahya. 2011. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Terpadu (Rindu) RSUP H. Adam Malik USU: Medan*.
- Wijono, Djoko. 2015. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan: Teori, Strategi dan Aplikasi*. Airlangga University Press: Surabaya.