

**SKRIPSI**

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KINERJA PERAWAT DI RUMAH SAKIT UMUM  
KABUPATEN MAJENE**

*(THE INFLUENCE OF TRUST AND SERVICE QUALITY SERVICE QUALITY  
ON NURSE PERFORMANCE IN MAJENE DISTRICT GENERAL HOSPITAL)*



**SUKURANA  
C01 17 350**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS SULAWESI BARAT  
MAJENE  
2024**

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KINERJA PERAWAT DI RUMAH SAKIT UMUM  
KABUPATEN MAJENE**



**SUKURANA  
C01 17 350**

Skripsi Sarjana Lengkap Untuk Memenuhi Salah Satu  
Syarat Guna Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi  
Program Studi Manajemen Pada Fakultas Ekonomi  
Universitas Sulawesi Barat  
Telah Disetujui Oleh

**Pembimbing I**

**Magfirah, S.E., M.Si**  
NIP. 19571010 198503 1 004

**Pembimbing II**

**A. Suryani Svamsuddin, S.E., M.M**  
NIDN. 8973700020

**Menyetujui  
Ketua Program Studi Manajemen**



**Erwin, S.E., M.M**  
NIP. 19890903 201903 1 013

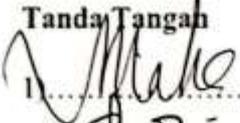
**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KINERJA PERAWAT DI RUMAH SAKIT UMUM  
KABUPATEN MAJENE**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

**SUKURANA  
C01 17 350**

Telah di uji dan di terima Panitia Ujian  
Pada tanggal 28 Juni 2024 dan dinyatakan lulus

**TIM PENGUJI**

<b>Nama Penguji</b>	<b>Jabatan</b>	<b>Tanda Tangan</b>
1. Magfirah, S.E., M.Si	Ketua	1) 
2. A. Suryani Syamsuddin, S.E., M.M	Sekretaris	2) 
3. Wahdaniah, S.E., M.M	Anggota	3) 
4. Nur Qamariah S, S.Pd., M.Pd	Anggota	4) 
5. Haeruddin Hafid, S.E., M.M	Anggota	5) 

Telah Disetujui Oleh

**Pembimbing I**



**Magfirah, S.E., M.Si**  
NIP. 19571010 198503 1 004

**Pembimbing II**



**A. Suryani Syamsuddin, S.E., M.M**  
NIDN. 8973700020

**Mengesahkan  
Dekan  
Fakultas Ekonomi**



**Dr. Ira Enny Radjab, M.AB**  
NIP. 19670325 199403 2 001

## ABSTRAK

**SUKURANA**, Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Perawat Di Rumah Sakit Umum Kabupaten Majene dibimbing oleh Magfirah dan A. Suryani Syamsuddin

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh secara simultan dan parsial dari kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap kinerja perawat di Rumah Sakit Umum Kabupaten Majene.

Pendekatan penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, tujuan dari penelitian ini adalah penelitian eksplanatif dan jenis penelitian ini bersifat survey. Lokasi penelitian ini di laksanakan di Rumah Sakit Umum Kabupaten Majene. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Perawat di Rumah Sakit Umum Kabupaten Majene yang berjumlah 250 orang. Untuk mendapatkan sampel yang dapat mewakili populasi, maka dalam penentuan sampel penelitian ini digunakan *purposive sampling*. Analisis data dilakukan dengan menggunakan regresi linear berganda.

Hasil analisis menunjukkan bahwa, kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap kinerja perawat di Rumah Sakit Umum Kabupaten Majene.

**Kata Kunci** : Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, Kinerja Perawat

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Rumah sakit merupakan salah satu Institusi pemerintahan yang memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat. Rumah sakit harus mampu meningkatkan pelayanan kesehatan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya dengan menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna, menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat, serta melakukan upaya kesehatan yang dilaksanakan secara serasi, terpadu, menyeluruh dan berkesinambungan dengan tujuan untuk mewujudkan derajat kesehatan yang dilaksanakan secara serasi, terpadu, menyeluruh, dan berkesinambungan dengan tujuan untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat (Depkes RI, 2012).

Rumah sakit merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan bagi klien sehat atau sakit yang membutuhkan bantuan pelayanan dari tim kesehatan termasuk perawat. Tenaga keperawatan merupakan anggota tim kesehatan garda depan yang menghadapi masalah kesehatan klien selama 24 jam secara terus menerus. Tim keperawatan memberikan pelayanan asuhan keperawatan kepada klien menggunakan metode proses keperawatan dengan mengacu pada kode etik dan standar praktek yang ditetapkan. Hal ini dimaksudkan agar pelayanan keperawatan yang diberikan senantiasa aman dan dapat memenuhi kebutuhan serta harapan klien. ( Maria dkk, 2015).

Perawat merupakan pelayanan profesional bersifat humanistik, menggunakan pendekatan holistik, dilakukan berdasarkan ilmu dan kiat keperawatan, berorientasi kepada kebutuhan pasien, mengacu pada standar profesional keperawatan, dan menggunakan etika keperawatan sebagai tuntutan utama. Pelayanan keperawatan yang berkualitas merupakan salah satu kebutuhan dasar yang diperlukan setiap orang. Sampai saat ini, para ahli keperawatan dan kesehatan senantiasa berusaha meningkatkan mutu diri, profesi, maupun peralatan keperawatan, demikian pula kemampuan manajerial keperawatan, khususnya manajemen kualitas pelayanan keperawatan juga ditingkatkan (Nursalam, 2010).

Kepercayaan dalam penggunaan suatu produk atau jasa dalam hal ini berbentuk layanan yang digunakan merupakan salah satu faktor penting yang perlu diperhatikan oleh rumah sakit. Kepercayaan suatu masyarakat atau pasien terhadap perusahaan atau rumah sakit merupakan titik awal dari terjadinya loyalitas. Kepercayaan adalah pikiran deskriptif yang dimiliki seseorang tentang sesuatu. Pengalaman konsumen merupakan dasar terciptanya rasa percaya dan akan mempengaruhi evaluasi masyarakat atau pasien dalam konsumsi, penggunaan atau kepuasan secara langsung dan kontak tidak langsung dengan merek (Rahmawaty, 2018).

Kepercayaan yang baik membuat kinerja perawat baik karena perawat dapat berlaku jujur dan adil dalam memberikan pelayanan tanpa pamrih dan tanpa adanya perbedaan. Pelayanan kesehatan publik merupakan sub bagian dari pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah sebagai penyelenggara layanan publik. Kualitas pelayanan kesehatan di Indonesia masih jauh di bawah standar, dibanding pelayanan kesehatan yang ada di sejumlah negara berkembang lainnya. Suatu pelayanan kesehatan harus adil dan tidak boleh membedakan pasien pasien dari segi agama, suku, ras, golongan dan jumlah penghasilan.

Sementara di Indonesia sendiri, pelayanan kesehatan masih membeda-bedakan antara pasien yang berpenghasilan dengan pasien yang kurang berpenghasilan (Rizky, 2015).

Kinerja Perawat adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika (Prawirosentono, 2008). Kinerja perawat sangat dipengaruhi oleh berbagai macam faktor yang bukan hanya diukur secara finansial, tetapi ada yang lebih bersifat intrinsik. Salah satu faktor instrinsiknya adalah motivasi, kepuasan kerja, dan komitmen organisasional yang baik langsung maupun tidak langsung dapat berpengaruh terhadap kinerja (Asthu, 2016). Upaya peningkatan kemampuan kinerja perawat bertujuan untuk meningkatkan kinerja yang berdampak pada peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Melihat hal tersebut, maka peran kinerja sangatlah penting, terutama dalam mendorong tercapainya tujuan organisasi/lembaga yang dalam hal ini Rumah Sakit. Kinerja dari setiap perawat harus mempunyai nilai tambah bagi suatu organisasi atas penggunaan sumber daya yang telah dikeluarkan (Bismawati, 2016).

Fokus utama jasa rumah sakit adalah kualitas pelayanan dengan membangun kepercayaan dan meningkatkan kinerja perawat. Dimana kepercayaan sebagai suatu kondisi di mana salah satu pihak yang terlibat dalam proses pertukaran yakin dengan keandalan dan integritas pihak yang lain. Dengan kata lain kepercayaan tersebut timbul karena ada keyakinan bahwa pihak yang terlibat dalam pertukaran akan memberikan kualitas yang konsisten, jujur, dan bertanggung jawab. Keyakinan ini akan menimbulkan hubungan baik antara pihak yang terlibat pertukaran. Kepercayaan merupakan suatu keyakinan di mana salah

satu pihak yang terlibat dalam pertukaran memiliki keandalan dan integritas yang dapat memberikan hasil yang positif (Rusandy, 2016).

Kualitas layanan merupakan gambaran total sifat dari suatu produk atau jasa pelayanan yang berhubungan dengan kemampuannya untuk memenuhi kepuasan. Untuk memenangkan sebuah persaingan global dalam merebut pangsa pasar dan makin dipercaya oleh masyarakat, maka rumah sakit harus bisa memberikan jaminan kepuasan kepada pasien. Kualitas pelayanan rumah sakit menjadi harapan bagi masyarakat. Kualitas pelayanan keperawatan biasanya dikaitkan dengan proses penyembuhan, berkurangnya rasa sakit, kecepatan dalam pelayanan, keramahtamahan, dan tarif pelayanan yang murah. (Abdul dan Nurwidji, 2014).

Rumah Sakit Umum Majene merupakan rumah sakit yang diharapkan dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik dengan membangun kepercayaan dan dengan melalui kinerja perawat yang berkualitas, Mengingat perawat adalah sumber daya terpenting dalam menjalankan pelayanan suatu rumah sakit, maka perawat dituntut untuk memiliki kemampuan intelektual, komunikasi interpersonal, kemampuan teknis dan moral. Penilaian kinerja perawat salah satunya dilihat dari pelayanan dan kepercayaan para pasien. Kunci untuk memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik adalah memenuhi atau melebihi ekspektasi kualitas pelayanan pelanggan sasaran. Kualitas pelayanan digambarkan sebagai suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan dari ekspektasi dengan kinerja pegawai (Irma, 2018).

Peran tenaga perawat dalam menjalankan pelayanan kesehatan sangatlah penting khususnya sebagai tenaga pelaksana pelayanan yaitu tenaga perawat relatif lebih banyak dibandingkan dengan tenaga kesehatan lainnya, maka wajarlah jika kinerja perawat sangat berperan untuk menjadi penentu bagi citra

rumah sakit, Oleh karena itu perawat harus senantiasa dipertahankan dan ditingkatkan seoptimal mungkin, serta perlu mendapatkan dukungan dari pihak rumah sakit atau instansi kesehatan lainnya (Hernike, 2018).

Beberapa hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya mengenai prestasi kinerja perawat memberikan pelayanan dan kepercayaan pasien sangat bervariasi, Penelitian Richard dan Tri pada tahun 2021 tentang kinerja perawat di RSUD Ajibarang, Hasil penelitian didapatkan besar kinerja perawat dengan 78 responden baik dengan perolehan 97,5%, karena kinerjanya dilihat dari pelaksanaan asuhan keperawatan dan rendahnya pengaduan tentang perawat dari pasien. Penelitian Wayuri pada tahun 2020 terhadap prestasi kinerja perawat pada RSIA Eria Bunda Pekanbaru Prestasi kerja perawat pada RSIA Eria Bunda Pekanbaru secara keseluruhan menunjukkan prestasi kerja yang baik, karena sebagian perawat sudah paham akan pentingnya prestasi kerja. Terlihat dengan jelas dari hasil rekapitulasi dimensi prestasi kerja yaitu kepribadian dan tanggung jawab memiliki skor lebih tinggi 90 persen. Hal yang sama dilakukan oleh Sri dkk pada tahun 2011 Solikhah berdasarkan hasil penelitian, dapat dilihat bahwa tingkat prestasi kerja perawat di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Islam Klaten adalah 41 responden (78,2%) berada pada kategori baik. Secara umum prestasi kerja perawat di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Klaten berada pada kategori baik.

Beberapa penelitian yang telah dilakukan diatas prestasi kinerja perawat berada pada kategori baik atau memiliki persentase yang sangat memuaskan karena sebagian perawat mengerti akan tugas dan tanggung jawab telah yang dilakukan, karakter individu juga memberikan pengaruh akan loyalitas dalam menjalankan tugas, namun disamping itu terdapat juga penelitian yang mengatakan bahwa masih terdapat beberapa sebagian dirumah sakit di Indonesia

yang memiliki kinerja perawat yang kurang salah satu penelitian yang telah dilakukan oleh Sugiharto dkk pada tahun 2021.

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan dijelaskan bahwa kondisi produktivitas kerja perawat di RSUD Cibinong mengalami penurunan. Dari hasil analisis dokumen hasil penilaian kinerja perawat menunjukkan bahwa sebanyak 55% ketidakpuasan pasien dari asuhan keperawatan yang menimbulkan kinerja perawat dinilai harus ditingkatkan kembali. Sedangkan data pelaksanaan tugas perawat yang sesuai SPO hanya 40%, artinya masih ada 60% yang menyebabkan proses tindakan belum seutuhnya sesuai dengan SPO yang berlaku. Dari data tersebut diketahui bahwa permasalahan yang terjadi di Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong dalam pelaksanaan atau implementasi asuhan keperawatan belum sesuai dengan intervensi yang telah dibuat, tindakan keperawatan pun cenderung masih ada yang belum sesuai SPO yang telah dibuat. Hal yang sama diungkapkan oleh Noviyani dkk pada tahun 2013 pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tidore Kepulauan Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan kepuasan kerja kurang puas yakni 48 responden (88,9%) sedangkan yang menyatakan puas yakni 6 responden (11,1%). Hal ini dikarenakan kurangnya kerja sama antara perawat dengan beban kerja yang dibebankan kepada perawat. Dan jika di lihat dari prestasi kerja sebagian besar responden menyatakan prestasi kerja kurang baik yakni 46 responden (85,2%), sedangkan yang menyatakan prestasi kerja baik yakni 8 responden (14,8%). Prestasi kerja dinyatakan kurang baik dilihat dari kurangnya jasa dalam melaksanakan pelayanan yang tidak sesuai dengan keinginan perawat.

Rumah Sakit Umum Majene memiliki jumlah perawat sebanyak 250 Tenaga perawat yang tersebar di beberapa ruangan baik itu untuk perawatan inap maupun rawat jalan di Poli. Berdasarkan observasi dan wawancara sebelumnya kepada salah satu perawat di IGD bernama Irwan mengatakan bahwa selama menjalankan tugas keperawatan kami hanya mencoba untuk melakukan yang terbaik, mengenai kinerja yang telah kami lakukan selama ini tergantung dari pimpinan pihak Rumah sakit, Rekan kerja maupun paling penting pasien yang berkunjung, selama pasien menikmati pelayanan yang diberikan dan mampu memberikan kami kepercayaan dalam menganangi tentu menjadi kepuasan dan kebanggaan tersendiri buat kami. Salah satu prestasi yang membanggakan yang telah dilakukan perawat Rumah Sakit Umum Majene mendapatkan apreseasi dari Bupati Majene Alm. Fahmi Massiara yang dianggap berjasa karena telah bertugas melayani dan mengantar pasien salah satu Covid 19 yang telah dinyatakan sembuh, perawat Majene menjadi garda terdepan melawan maut saat Sulawesi Barat untuk pertama kalinya terdapat pasien Covid 19.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik mengajukan judul dan melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kepercayaan dan Kinerja Perawat terhadap Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Kab. Majene”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah Kepercayaan berpengaruh terhadap kinerja perawat pada rumah sakit umum Majene Kabupaten Majene?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kinerja perawat pada rumah sakit umum Majene Kabupaten Majene?

3. Apakah kepercayaan dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja perawat pada rumah sakit umum Majene Kabupaten Majene?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan diatas maka tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah kepercayaan berpengaruh terhadap kinerja perawat pada rumah sakit umum Majene Kabupaten Majene?
2. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kinerja perawat pada rumah sakit umum Majene Kabupaten Majene?
3. Untuk mengetahui apakah kepercayaan dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja perawat pada rumah sakit umum Majene Kabupaten Majene?

### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Manfaat teoritis, Sebagai sumber data dan informasi, serta dasar pertimbangan bagi pihak Instansi Rumah Sakit Majene yang dapat mampu meningkatkan produktivitas kinerja pegawai dan kualitas pelayanan yang diberikan.
2. Manfaat Praktis, Sebagai salah satu bahan bacaan atau sumber referensi yang dimiliki oleh perpustakaan universitas Sulawesi Barat, Sebagai salah satu sumber data dan informasi atau bahan referensi dasar bagi para mahasiswa dan peneliti yang berminat untuk melakukan penelitian tentang kinerja pegawai dan kualitas pelayanan.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan teori**

##### **2.1.1 Kepercayaan**

###### **2.1.1.1 Pengertian Kepercayaan**

Kepercayaan adalah kepercayaan pihak tertentu terhadap yang lain dalam melakukan hubungan transaksi berdasarkan keyakinan bahwa orang yang dipercayainya tersebut memiliki segala kewajibannya secara baik sesuai yang diharapkan (Rafiq dalam Priansa, 2017).

Sedangkan menurut Inayah dan Muanisah (2018) menyatakan bahwa Kepercayaan lahir dari suatu proses secara perlahan kemudian terakumulasi menjadi suatu bentuk kepercayaan, dengan kata lain kepercayaan adalah keyakinan kita bahwa di satu produk ada atribut tertentu. Keyakinan ini muncul dari persepsi yang berulang adanya pembelajaran dan pengalaman.

###### **2.1.1.2 Indikator Kepercayaan**

Menurut Genesan dan Shankar (dalam Anita 2018) menjelaskan bahwa indikator yang membentuk kepercayaan seseorang terhadap yang lain ada tiga yaitu kemampuan (*ability*), kebaikan hati (*benevolence*), dan integritas (*integrity*). Ketiga indikator tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Kemampuan (*ability*), Kemampuan mengacu pada kompetensi dan karakteristik penjual. Bagaimana penjual mampu menyediakan, melayani, sampai mengamankan transaksi dari gangguan pihak lain. Artinya bahwa konsumen memperoleh jaminan kepuasan dan keamanan dari penjual dalam melakukan transaksi.

- b. Kebaikan hati (*Benevolence*), Kebaikan hati merupakan kemauan penjual dalam memberikan kepuasan yang saling menguntungkan antara dirinya dengan konsumen. Profit yang diperoleh penjual dapat dimaksimalkan. Penjual bukan semata-mata mengejar keuntungan yang maksimal, melainkan juga memiliki perhatian yang besar dalam mewujudkan kepuasan konsumen.
- c. Integritas (*Integrity*) berkaitan dengan bagaimana perilaku atau kebiasaan penjual dalam menjalankan bisnisnya. Informasi yang diberikan kepada konsumen apakah benarsesuai dengan fakta atau tidak. Kualitas produk yang dijual apakah dapat dipercaya atau tidak.

#### **2.1.1.3 Faktor-Faktor Kepercayaan**

Menurut Rahmawaty (2018) Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan konsumen terhadap perusahaan atau rumah sakit adalah sebagai berikut ini.

- a. Pengalaman berhubungan dengan pekerjaan yang dilakukan oleh perusahaan penyedia jasa, mengenai bisnis dan prestasi perusahaan dalam beragam bidang. Pengalaman yang sudah terciptat bisa menjadi satu hal yang menarik dalam bisnis, sehingga bisa membuat suatu perusahaan lebih memahami keinginan maupun kebutuhan pelanggan.
- b. Kualitas kerja adalah suatu proses dan bentuk hasil kerja perusahaan yang bisa dinilai oleh sebagian konsumen atau masyarakat. Kualitas kerja yang tidak terbatas dan sempurna bisa menghasilkan bentuk kepercayaan yang berkualitas dan tanpa batas.
- c. Kecerdasan adalah kemampuan suatu perusahaan atau penyedia jasa dalam mengelola setiap masalah yang terjadi. Kecerdasan juga bisa membangun suatu kepercayaan, karena kredibilitas yang tinggi tanpa

dilandasi dengan kecerdasan dalam menarik pelanggan tidak mungkin bisa meningkatkan kepercayaan pelanggan dan konsumen.

## **2.1.2 Kualitas Pelayanan**

### **2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan diartikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan bukanlah dilihat dari sudut pandang pihak penyelenggara atau penyedia layanan, melainkan berdasarkan persepsi masyarakat (pasien) penerima layanan. Pasien yang mengkonsumsi dan merasakan pelayanan yang diberikan, sehingga merekalah yang seharusnya menilai dan menentukan kualitas pelayanan. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan itu sesuai dengan apa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik buruknya kualitas pelayanan tergantung kepada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan masyarakat (para penerima layanan) secara konsisten (Roniwati, 2016).

Menurut Rindayanti dkk (2017) Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Peran akan lebih besar bersifat menentukan manakala dalam kegiatan-kegiatan jasa di masyarakat itu terdapat kompetisi dalam usaha merebut pasaran atau langganan. Berkaitan dengan pelayanan ada dua istilah yang diketahui yaitu melayani dan pelayanan.

Kualitas pelayanan merupakan keseluruhan karakteristik barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan konsumen, baik berupa kebutuhan yang dinyatakan maupun kebutuhan yang tersirat. Jadi mutu

pelayanan kesehatan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan, dimana di satu pihak dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, akan tetapi di pihak lain dalam tata cara penyelenggaraannya juga sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan profesi yang telah ditetapkan (Andi, 2012).

### **2.1.2.2 Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan**

Menurut Harlan (2014) terdapat berbagai faktor penentu kualitas pelayanan yaitu: *information, consultation, order taking, hospitality, caretaking, exceptions, billing, dan payment.*

1. *Information* : bagaimana informasi produk dan informasi lain misalnya: jasa memenuhi atau sesuai dengan keinginan konsumen. Apabila konsumen menerima informasi dari pihak perusahaan atau karyawan dengan jelas maka akan semakin meningkatkan kualitas pelayanan di mata konsumen tersebut.
2. *Consultation* : konsultasi melalui nasehat, kolaborasi, konseling. Apabila perusahaan memberikan konseling dan adanya kolaborasi yang baik maka ini berarti kualitas pelayanan yang semakin baik.
3. *Order taking*: cara pemesanan misal menjadi member, melalui telepon dan fasilitas yang tersedia. Jika tersedia adanya member kemudian adanya fasilitas yang memadai dari sebuah perusahaan maka menunjukkan bahwa perusahaan memiliki nilai tambah di mata konsumennya.
4. *Hospitality* : keramahan dan kesopanan karyawan misal dalam memberi salam. Apabila karyawan ramah dan sopan berarti sebuah perusahaan memiliki kualitas pelayanan yang baik di mata konsumennya.

5. *Caretaking* : peduli pada kebutuhan konsumen seperti perhatian, memberikan empati. Apabila karyawan memiliki perhatian dan memberikan empati kepada pihak perusahaan berarti memiliki kualitas pelayanan yang baik.
6. *Exceptions* : cara memecahkan masalah atau memberikan solusi kepada konsumen. Jika perusahaan memberikan solusi atau pemecahan masalah kepada konsumennya, berarti memenuhi harapan konsumen.
7. *Billing* : cara penagihan, sistem aktivitas akuntansi perusahaan. Apabila perusahaan memiliki cara penagihan dan aktivitas akuntansi perusahaan yang baik berarti menunjukkan bahwa perusahaan memiliki kualitas pelayanan yang baik.
8. *Payment* : cara pembayaran seperti membayar sendiri , autodebet, dll. Semakin lengkap cara pembayaran dan semakin praktis berarti menjadi nilai tambah di mata konsumennya.

### **2.1.2.3 Kategori kualitas Pelayanan**

Menurut Fadla (2016) Secara spesifik kategori kualitas pelayanan dapat dibentuk sebagai berikut:

1. Pelayanan dengan lisan, dilakukan oleh petugas-petugas yang berhubungan dengan masyarakat (HUMAS), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan,
2. Pelayanan melalui tulisan, merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi perannya
3. Pelayanan dalam bentuk perbuatan, Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan 70-80% dilakukan oleh petugas-petugas tingkat

menengah dan bawah, karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerja.

#### **2.1.2.4 Dimensi kualitas Pelayanan**

Menurut Tjiptono (2016) mengungkapkan kualitas pelayanan dapat diukur dari lima dimensi sebagai berikut:

1. Berwujud (*Tangible*), yaitu berupa penampilan fisik, peralatan dan berbagai materi komunikasi yang baik.
2. Empati (*Empathy*), yaitu kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan. Misalnya karyawan harus mencoba menempatkan diri sebagai pelanggan. Jika pelanggan mengeluh maka harus dicari solusi segera, agar selalu terjaga hubungan harmonis, dengan menunjukkan rasa peduli yang tulus. Dengan cara perhatian yang diberikan para pegawai dalam melayani dan memberikan tanggapan atas keluhan para konsumen.
3. Cepat tanggap (*Responsiveness*), yaitu kemauan dari karyawan dan pengusaha untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan konsumen. Dengan cara keinginan para pegawai dalam membantu dan memberikan pelayanan dengan tanggap, kemampuan memberikan pelayanan dengan cepat dan benar, kesigapan para pegawai untuk ramah pada setiap konsumen, kesigapan para pegawai untuk bekerja sama dengan konsumen.
4. Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya dan akurat, serta konsisten. Contoh dalam hal ini antara lain, kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang terbaik, kemampuan pegawai dalam

menangani kebutuhan konsumen dengan cepat dan benar, kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan harapan konsumen.

5. Kepastian (*Assurance*), yaitu berupa kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada konsumen. Contoh dalam hal ini antara lain, pengetahuan dan keterampilan pegawai dalam menjalankan tugasnya, pegawai dapat diandalkan, pegawai dapat memberikan kepercayaan kepada konsumen, pegawai memiliki keahlian teknis yang baik.

### **2.1.3 Kinerja Perawat**

#### **2.1.3.1 Pengertian Kinerja Perawat**

Kinerja adalah hasil yang dicapai oleh seseorang (karyawan) di dalam melakukan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan standar yang ditentukan oleh masing-masing perusahaan atau organisasi. Kinerja perawat adalah perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan (Lie dan Siagian, 2018).

Kinerja perawat adalah pencapaian atastujuan organisasi yang dapat terbentuk *output* kuantitatif maupun kualitatif, *kreatifitas*, *fleksibilitas*, dapat diandalkan atau hal-hal lain yang dapat diinginkan organisasi. Penekanan kinerja dapat bersifat jangka pendek maupun jangka panjang, juga pada tingkatan individu, kelompok ataupun organisasi. Kinerja individu memberikan kontribusi pada kinerja kelompok yang selanjutnya memberikan kontribusi pada kinerja organisasi. Pada organisasi yang sangat efektif, pihak manajemen membantumenciptakan sinergi yang positif, yaitu secara keseluruhan yang lebih besar daripada jumlah dari bagian-

bagiannya. Ditingkat manapun tidak ada satu ukuran kriteria yang tepat merefleksikan kinerja (Suprihati, 2014).

Kinerja perawat merupakan substansi pencapaian hasil kerja oleh seseorang. Dengan demikian bahwa kinerja maupun prestasi kerja merupakan cerminan hasil yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang. Kinerja perorangan (*individual performance*) dengan kinerja lembaga (*institutional performance*) atau kinerja perusahaan (*corporate performance*) terdapat hubungan yang erat. Dengan perkataan lain bila kinerja karyawan (*individual performance*) baik, maka kemungkinan besar kinerja perusahaan (*corporate performance*) juga baik (Setyawan, 2018).

Berdasarkan uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan merupakan suatu perilaku yang memiliki pencapaian hasil dalam melakukan tugas dan tanggung jawab dalam suatu perusahaan atau organisasi.

#### 2.1.3.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja Perawat

Menurut Anwar (dalam Sandewa 2018) menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja antara lain:

- a. Faktor kemampuan. Secara psikologis kemampuan (*ability*) pegawai terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan realita (pendidikan).
- b. Faktor motivasi. Motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) seorang pegawai dalam menghadapi situasi (*situation*) kerja.

Menurut Damayanti (2013), Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan seperti pengetahuan, teknis, ketergantungan terhadap orang lain, kebijakan, kemampuan karyawan, kehadiran, kepemimpinan, dan bahkan minat yang akan membuat karyawan lebih mempunyai kemauan untuk meningkatkan

kinerja mereka dengan sangat baik dan berkualitas. Kinerja karyawan yang berkualitas disebabkan karena adanya kemampuan, komunikasi, dan ketrampilan kerja karyawan. Dalam upaya peningkatan hasil pekerjaan yang lebih baik dibutuhkan sebuah penilaian kinerja. Daimna Penilaian kinerja adalah suatu proses yang dipakai oleh perusahaan untuk mengevaluasi pelaksanaan kerja karyawan. Karyawan perusahaan berusaha untuk merencanakan, mengatur, dan melaksanakan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya. Tanggung jawab karyawan dalam bekerja nantinya akan mempunyai dampak yang positif untuk peningkatan kinerja apabila karyawan melakukan segala pekerjaannya dengan baik.

Sedangkan menurut Mangkunegara (2010) mengemukakan adanya faktor-faktor kinerja bisa dilihat dari faktor internal dan faktor eksternal, yang lebih jelasnya sebagai berikut:

1. Faktor Internal (disposisional) yaitu faktor yang dihubungkan dengan sifat-sifat seseorang, Seperti misalnya kinerja seseorang baik disebabkan oleh karena mempunyai kemampuan yang tinggi dan seseorang itu merupakan tipe yang pekerja keras, sedangkan seseorang yang memiliki kinerja yang buruk disebabkan oleh karena orang tersebut tidak memiliki upaya-upaya dalam memperbaiki kempamuannya.
2. Faktor eksternal yakni faktor-faktor yang dapat mempengaruhi suatu kinerja seseorang yang berasal dari lingkungan. Misalnya, sikap, perilaku, dan tindakan-tindakan para rekan kerja, pemimpin atau bawahan, iklim organisasi dan fasilitas kerja.

### 2.1.3.3 Indikator Kinerja Perawat

Berhasil tidaknya tujuan dan cita-cita dalam organisasi tergantung bagaimana proses kinerja itu dilaksanakan. Menurut Suryadi (2008) kinerja dapat dinilai atau diukur dengan beberapa indikator sebagai berikut:

1. Efektifitas yaitu bila tujuan kelompok dapat dicapai dengan kebutuhan yang direncanakan;
2. Tanggung jawab merupakan bagian yang tak terpisahkan atau sebagai akibat kepemilikan wewenang;
3. Disiplin yaitu taat pada hukum dan aturan yang berlaku. Disiplin dosen adalah ketaatan dosen yang bersangkutan dalam menghormati perjanjian kerja dengan perusahaan dimana dia bekerja; dan
4. Inisiatif berkaitan dengan daya pikir, kreatifitas dalam bentuk suatu ide yang berkaitan tujuan perusahaan. Sifat inisiatif sebaiknya mendapat perhatian dan tanggapan perusahaan dan atasan yang baik.

Menurut Michel (dalam Robbi 2020) menggunakan lima indikator kinerja perawat yaitu:

1. Kualitas Kerja (*Quality of Work*), yaitu kualitas pekerjaan yang dihasilkan dapat memuaskan konsumen/penggunanya atau tidak.
2. Komunikasi (*Communication*), yaitu kemampuan pegawai dalam berkomunikasi dengan baik kepada konsumen.
3. Kecepatan (*Promptness*), yaitu kecepatan bekerja yang diukur oleh tingkat waktu, sehingga pegawai atau karyawan dituntut untuk bekerja cepat dalam mencapai kepuasan dan juga peningkatan kerja.
4. Kemampuan (*Capability*), yaitu kemampuan dalam melakukan pekerjaan semaksimal mungkin.

5. Inisiatif (*Initiative*), yaitu setiap pegawai mampu menyelesaikan masalah pekerjaannya sendiri agar tidak terjadi kemandulan dalam melaksanakan suatu pekerjaan.

Sedangkan untuk mengukur kinerja secara individu ada enam indikator menurut (Robbin, 2006) yaitu:

1. Kualitas kerja diukur dari persepsi seorang pegawai terhadap kualitas pekerjaan yang telah dihasilkan serta kesempurnaan suatu tugas terhadap keterampilan dan kemampuan seorang pegawai.
2. Kuantitas adalah jumlah yang dihasilkan dan dinyatakan dalam istilah misalnya jumlah siklus jumlah aktivitas unit yang diselesaikan.
3. Ketepatan waktu adalah tingkat kegiatan yang diselesaikan pada awal waktu yang telah dinyatakan, dilihat dari pada sudut koordinasi dengan hasil output yang memaksimalkan waktu yang telah tersedia untuk aktivitas kegiatan lain.
4. Efektivitas Adalah tingkat penggunaan sumber daya organisasi (uang tenaga, bahan baku, teknologi,) dimaksimalkan oleh dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit saat dalam penggunaan sumber daya.
5. Kemandirian adalah tingkat seorang pegawai yang nantinya akan dapat menjalankan suatu fungsi kerjanya
6. Komitmen Kerja adalah suatu tingkat dimana seorang pegawai mempunyai komitmen kerja dengan suatu instansi dan tanggung jawab seorang pegawai terhadap Kantor.

Menurut Kasmir (2016) penilaian dan pengukuran kinerja perawat dapat dilakukan dengan menggunakan beberapa indikator, yaitu:

1. Kualitas (mutu), Pengukuran kinerja karyawan dapat dilakukan dengan melihat kualitas dari pekerjaan yang dihasilkan melalui suatu proses tertentu. Karyawan yang mempunyai kinerja yang baik akan menghasilkan suatu produk dan hasil pekerjaan yang mempunyai kualitas tinggi, demikian pula sebaliknya jika kualitas pekerjaan yang dihasilkan rendah maka kinerjanya juga rendah.
2. Kuantitas (jumlah), Pengukuran kinerja karyawan dapat dilakukan dengan melihat kuantitas yang dihasilkan oleh seseorang. Kuantitas merupakan produksi yang dihasilkan dan dapat ditunjukkan dalam bentuk satuan mata uang, jumlah unit, atau jumlah siklus kegiatan yang diselesaikan. Perusahaan mengharapkan karyawannya untuk dapat mencapai jumlah target atau melebihi dari target yang telah ditetapkan.
3. Waktu (jangka waktu) Beberapa jenis pekerjaan diberikan batas waktu dalam menyelesaikan pekerjaannya, artinya ada batas waktu minimum dan maksimal yang harus dipenuhi. Pada jenis pekerjaan tertentu makin cepat suatu pekerjaan terselesaikan, makin baik kinerjanya demikian pula sebaliknya makin lambat penyelesaian suatu pekerjaan, maka kinerjanya menjadi kurang baik.
4. Penekanan biaya, Suatu perusahaan sudah menganggarkan setiap biaya sebelum aktivitas dijalankan. Artinya dengan biaya yang sudah dianggarkan tersebut menjadi acuan agar tidak melebihi dari yang sudah dianggarkan.
5. Pengawasan, Setiap aktivitas dalam perusahaan memerlukan pengawasan agar tidak menyimpang dari aturan yang telah ditetapkan. Pengawasan sangat diperlukan dalam rangka mengendalikan aktivitas karyawan di perusahaan sehingga dapat menghasilkan kinerja yang baik.

6. Hubungan antar karyawan, Karyawan yang mampu untuk mengembangkan perasaansaling menghargai, niat baik dan kerja sama antarakaryawan yang satu dengan yang lainnya akanmenciptakan suasana yang nyaman dan kerja sama yangmemungkinkan satu sama lain saling mendukung untukmenghasilkan aktivitas pekerjaan yang lebih baik.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas penulis memilih indikator kinerja karyawan mengacu pada pendapat Michel dalam Robbi (2020) yaitu: Kualitas kerja (*quality of work*), Komunikasi (*Communication*), Kecepatan (*Promptness*), Kemampuan (*Capability*) dan Inisiatif (*Initiative*).

#### **2.1.3.4 Penilaian Kinerja Perawat**

Penilaian kinerja perawat adalah proses mengevaluasi seberapa baik karyawan melakukan pekerjaan mereka jika dibandingkan dengan seperangkat standar dan kemudian mengkomunikasikan informasi tersebut pada karyawan. Ada beberapa alasan mengapa perusahaan melakukan penilaian kinerja bagi perawat

Menurut Dessler dalam Siti dkk (2017) alasan perusahaan melakukan penilaian kinerja bagi perawat, yaitu sebagai berikut:

1. Berdasarkan pandangan praktis, sebagian besar keputusan pembayaran dan promosi karyawan diambil melalui penilaian kinerja karyawan tersebut.
2. Penilaian memainkan peran integral dalam performa manajemen proses perusahaan. Penilaian dapat menerjemahkan tujuan strategis perusahaan kedalam tujuan spesifik karyawan.
3. Penilaian memberikan atasan dan bawahan mengembangkan sebuah rencana untuk mengoreksi berbagai kekurangan, dan untuk

memperkuat hal-hal yang telah dilakukan bawahan dengan baik dan benar.

4. Penilaian akan membantu sebuah tujuan perencanaan karir yang berguna.
5. Penilaian menyediakan sebuah kesempatan untuk mengulas perencanaan karir (*career plan*) karyawan dalam cakupan kekuatan dan kelemahan tersebut.

Menurut Ayun (2011) manfaat dari hasil penilaian kinerja adalah:

1. *Performance Improvement*, Performance Improvement berbicara mengenai umpan balik atas kinerja yang bermanfaat bagi karyawan, manajer, supervisor, dan spesialis SDM dalam bentuk kegiatan yang tepat untuk memperbaiki kinerja pada waktu yang akan datang.
2. *Compensation Adjustment*, Penilaian kinerja membantu dalam pengambilan keputusan siapa yang seharusnya menerima kenaikan pembayaran dalam bentuk upah, bonus ataupun bentuk lainnya yang didasarkan pada suatu sistem tertentu.
3. *Placement Decision*, Kegiatan promosi, atau demosi jabatan dapat didasarkan pada kinerja masa lalu dan bersifat antisipatif, seperti dalam bentuk penghargaan terhadap karyawan yang memiliki hasil kinerja baik pada tugas-tugas sebelumnya.
4. *Training and Development Needs*, Kinerja yang buruk mengindikasikan sebuah kebutuhan untuk melakukan pelatihan kembali sehingga setiap karyawan hendaknya selalu memiliki kemampuan untuk mengembangkan diri agar sesuai dengan tuntutan jabatan saat ini.

5. *Career Planing n Development*, Umpan balik kinerja sangat membantu dalam proses pengambilan keputusan utamanya tentang karir spesifik dari karyawan, sebagai tahapan untuk pengembangan diri karyawan tersebut.
6. *Staffing Process Deficiencies*, Baik buruknya kinerja berimplikasi dalam hal kekuatan dan kelemahan dalam prosedur penempatan di departemen SDM.
7. *Informational Inaccuracies*, Kinerja yang buruk dapat mengindikasikan adanya kesalahan dalam informasi analisis pekerjaan, perencanaan SDM, atau hal lain dari sistem manajemen SDM. Hal demikian akan mengarah pada ketidaktepatan dalam keputusan mempekerjakan karyawan, pelatihan dan keputusan konseling.
8. *Job Design Error*, Kinerja yang buruk mungkin sebagai suatu gejala dari rancangan pekerjaan yang salah atau kurang tepat. Melalui penilaian kinerja dapat didiagnosis kesalahan-kesalahan tersebut.
9. *Feedback to Human Resourches*, Kinerja yang baik dan buruk di seluruh perusahaan mengindikasikan bagaimana baiknya fungsi departmen SDM yang diterapkan.

## **2.2 Penelitian Terdahulu**

Untuk menghindari adanya persamaan untuk penelitian-penelitian terdahulu, maka perlu peneliti mengemukakan beberapa penelitian yang sudah ditulis oleh peneliti sebelumnya dan juga akan memperjelas posisi penelitian ini dalam kajian pustaka ini. Penelitian-penelitian sebelumnya yang didapatkan peneliti :

Tabel 2.1 : Hasil Penelitian terdahulu

No	Peneliti	Judul	Teknik Analisis Data	Hasil Penelitian
1	Suprihati, 2014	Analisis Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan Perusahaan Sari Jati Di Sragen	Penelitian inianalisis regresi diperoleh persamaan regresi $Y = 32,099 + 0,140 X_1 + 0,080 X_2 + 0,123 X_3 \pm 0,071 X_4 + e$ .	Dari hasil uji t menyimpulkan bahwa masing-masing variabel diklat, motivasi, insentif dan lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Dan uji F menunjukkan bahwa variabel diklat, motivasi, insentif dan lingkungan kerja secara serempak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Serta uji R <sup>2</sup> didapatkan hasil sebesar 0.660 atau 66 % yang berarti variabilitas variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabilitas variabel independen sebesar 66 % sedangkan sisanya (34 %) dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak dimasukkan dalam model regresi misalnya kepemimpinan, kepuasan kerja dan lain-lainnya
2	Nilasari & Istiatin, 2015	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dealer Pt. Ramayana Motor Sukoharjo	Analisis yang digunakan adalah dengan analisis deskriptif kuantitatif.	Hasil uji regresi linier berganda diperoleh persamaan $Y = 7,386 - 0,341 X_1 + 0,504 X_2 + 0,302 X_3 - 0,322 X_4 + 0,257 X_5 + \epsilon$ . Dari persamaan regresi tersebut dapat diketahui bahwa variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen adalah variabel reliabelity (kehandalan) dengan

				<p>koefisien 0,504 Uji R<sup>2</sup> (R Square) didapatkan hasil sebesar 0.944 atau 94.4 % yang berarti bahwa kepuasan konsumen pada Dealer PT. Ramayana Motor Sukoharjo dipengaruhi oleh variabel <i>tangible</i>, <i>reliability</i>, <i>responsible</i>, <i>assurance</i>, <i>empathy</i> sebesar 94,4%.</p>
3	Siti dkk, 2017	<p>Penilaian Kinerja Karyawan Dengan Menggunakan Metode <i>Behaviorally Anchor Rating Scale</i> Dan <i>Management By Objectives</i> (Studi Kasus Pada Pt Qwords Company International)</p>	<p>Penelitian ini bersifat deskriptif karena berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, dan kejadian yang terjadi pada saat ini.</p>	<p>Hasil penelitian yang dilakukan penulis menyusun metode penilaian, yakni metode <i>Behaviorally Anchor Rating Scale</i> (BARS) dan <i>Managementby Objectives</i> (MBO). Metode BARS bisa mengatasi masalah penilaian kinerja karyawan yang cenderung subjektif. Sedangkan, metode MBO mengakomodasikan kebutuhan perusahaan akan standar dan <i>feedback</i> dalam penilaian kinerja karyawan. Dengan menggunakan kedua metode ini diharapkan dapat menyelesaikan masalah penilaian kinerja karyawan pada PT Qwords CompanyInternational, hingga akhirnya karyawan bisa bekerja dengan nyaman dan penuh motivasi.</p>
4	Andi,2019	<p>Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan</p>	<p>Metode penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara <i>service quality</i>/mutu layanan dengan kepuasan pasien dimana nilai <i>p</i></p>

		Pasien Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Majene Sulawesi Barat Tahun 2012	<i>cross sectional study</i> yang bertujuan untuk mengetahui hubungan <i>variable</i> independen dengan dependen dimana pengukuran antara sebab dan akibat dalam waktu yang sama.	(value)= 0,000 dengan nilai kekuatan hubungan ( $\phi$ ) 0,614 yang berarti hubungan kuat. Terdapat pula hubungan antara <i>product quality</i> /kualitas produk dengan kepuasan pasien dimana nilai <i>p</i> (value)= 0,001 dengan nilai kekuatan hubungan ( $\phi$ ) 0,410 yang berarti hubungan sedang, dan <i>cost quality</i> /kualitas biaya dengan kepuasan pasien dimana nilai <i>p</i> (value)= 0,000 dengan nilai kekuatan hubungan ( $\phi$ ) 0,494 yang berarti hubungan sedang.
5	Apriyani dan Sunarti, 2017	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei Pada Konsumen <i>The Little A Coffee Shop</i> Sidoarjo)	Teknik pengambilan sampel menggunakan <i>Accidental Sampling</i> . Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 100 orang Responden	Berdasarkan hasil Uji F pada penelitian ini menunjukkan sig. F $0,000 < 0,05$ yang berarti Kualitas Pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan hasil uji t dapat diketahui bahwa variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap dan empati secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil uji t juga menunjukkan bahwa variabel Daya Tanggap (X3) memiliki pengaruh yang paling kuat dibandingkan dengan variabel lainnya maka variabel Daya Tanggap (X3) mempunyai pengaruh

2. H<sub>2</sub>: Diduga kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kinerja perawat pada rumah sakit umum Kab. Majene
3. H<sub>3</sub>: Diduga kepercayaan dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja perawat pada rumah sakit umum Kab. Majene.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul. M dan Nurwidji. (2014). *Kualitas Layanan Keperawatan (Studi Tentang Ruang Rawat Inap Rumah Sakit di Mojokerto) Jurnal Ners.* 9(2).
- Abdullah, M. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif.* Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Andi. D.T. (2012) *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Intalasi Rawai Inap Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Majene Sulawesi Barat Tahun 2012.* Skripsi. Makassar: Universitas Hasanuddin
- Anita. Y. (2019) *Pengaruh Harga Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Persfektif Ekonomi Islam (Studi Pada Bisnis Online Shop : Shope, Tokopedia, Bukalapk, dan Lazada Di Kota Pekanbaru)* Tesis. Riau: Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Syarif Kasim Riau.
- Anwar. (2018). *Evaluasi Kinerja SDM.* Bandung: PT Refika Aditama.
- Arikunto, Suharsimi. (2012). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek.* Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Ayun, Q. (2011). *Penilaian Kinerja (Performance Appraisal) pada Karyawan di Perusahaan.* *Majalah Ilmiah Informatika*, Vol. 2 (3).
- Bismawati. (2016). *Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Mamuju Utara.* *Jurnal Katalogis.* Universitas Tadulako. Volume 4 (3).
- Depkes, 2012. Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 836/MENKES/SK/2005. *Pedoman Pengembangan Manajemen Kinerja Perawat dan Bidan*, Jakarta. <http://www.depkes RI.co.id>.
- Desseler. (2019) *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Terjemahan Edisi Ketujuh. Jakarta: Erlangga
- Digdowiseis, K. (2017). *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis.* Jakarta Selatan: Lembaga Penerbitan Universitas Nasional (LPU-UNAS).
- Elmi, F, N. (2020). *Pengaruh Manajemen Zakat, Transparansi Laporan Keuangan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Muzakki Pada Badan Amil Zakat Nasional Provinsi Sumatera Utara.* Skripsi. Medan: Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

- Fadhila, N. A., & Diansyah, D. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas dengan kepuasan pasien sebagai variabel intervening di Klinik Syifa Medical Center.
- Ghozali. I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS 21*, Cet, I; Semarang: UNDIP.
- Hafid, M. A. (2014). Hubungan kinerja perawat terhadap tingkat kepuasan pasien pengguna yankestis dalam pelayanan keperawatan di rsud syech yusuf kab. gowa. *Jurnal kesehatan*, 7(2).
- Harlan, A.P. (2014). *Pengaruh Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt. Bess Finance*. Skripsi. Semarang: Universitas Diponegoro Semarang.
- Hernike. L dan Rabiattunnisa (2018). *Hubungan Factor Individu, Organisasi, Psikologi Dengan Kinerja Perawat Di Rumah Sakit Sinar Husni Medan*. *Jurnal Rekam Medis* 1 (2).
- Inayah.N dan Muanisah. Z. (2018). *Hubungan Kepercayaan, Transparansi, Dan Akuntabilitas Terhadap Loyalitas Muzakki Pada Badan Amil Zakat (Studi Kasus di Kecamatan Tegalsari Banyuwangi)*. ACTIVA: Jurnal Ekonomi Syariah, 1 (2) 7-33.
- Karin Rizkiawan, I. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Dengan Mediasi Kepuasan Konsumen Pada Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri* (Doctoral dissertation, universitas muhammadiyah surakarta).
- Kasmir. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori Dan Praktek)*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Lie, F dan Siagian, H. (2018). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Motivasi Kerja Pada Cv. Union Event Planner. *Jurnal AGORA* Vol. 6, (1).
- Mangkunegara, A. P. (2010). *Evaluasi Kinerja Sdm*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Maria. T, Hans. S dan Stevany. L.O. (2015) *Hubungan Kinerja Perawat Pelaksana Dengan Penerapan Dengan Penerapan Proses Keperawatan Di Irina (Cabang RSUP Prof Dr. R.D. Kandon Manado)*. *Jurnal JUIPERDO*. 4(1).
- Michael. B. (2020) *Kualitas Layanan, Citra Perusahaan Dan Kepercayaan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Cabang Manado*. Manado: Unversitas Sam Ratulangi.

- Mubyl, M., & Dwinanda, G. (2020). Analisis Kepuasan Kerja Perawat Terhadap Kinerja, Pelayanan Prima Perawat, Dan Kepuasan Pasien (Studi Pada Perawat Dan Mantan Pasien RSJ Negeri Makassar). *Jurnal Mirai Management*, 5(3), 185-199.
- Murdiyanto. E. (2020). *Penelitian Kualitatif (Teori dan Aplikasi disertai contoh proposal)*. Yogyakarta: UPN "Veteran" Yogyakarta Press
- Nursalam N. (2010). *Manajemen keperawatan: Aplikasi dalam praktek keperawatan profesional*. Jakarta Salemba Med.
- Prabandari, R. (2020) *Analisis Pengaruh Antara Pendidikan Dan Latihan Pengalaman Kerja, Inisiatif, Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Tenaga Keperawatan Di RS Panti Wilasa Citarum Semarang*. Semarang: Program Sarjana Universitas Katolik Soegijapranata.
- Prawirosentono, S. (2008). *Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: BPFE
- Priyatno, D. (2016). *Analisis Korelasi dan Multivariate dengan SPSS*. Yogyakarta: Gava Media.
- Rahmawaty. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Medis, Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Pku Muhammadiyah Kebumen. Tesis. Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia.
- Risbandi, R. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rs Cahya Kawaluyan Kota Baru Parahyangan* (Doctoral dissertation, Tesis Program Magister Management Universitas Widyatama Bandung).
- Risky, A.L. (2015). *Studi Deskriptif Tentang Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto Pasca Menjadi Rumah Sakit Tipe B*. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*. Volume 1, (1).
- Robbin, P. S. (2006). *Organizational Behaviour, Concept, Controversies and Applications*. Fifth Edition, New Jersey: Prentice Hall.
- Roniwati. (2016). *Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Di Dinas Perhubungan, Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Mamuju Utara*. *Jurnal Katalogis*, Volume 4 (2).
- Rusandy, D. S. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien rawat inap. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 1(3), 191-205.

- Setyawan, A. (2018). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Tiga Perusahaan Fabrikasi Lepas Pantai Di Batam Dan Karimun)*. *Journal of Accounting & Management Innovation*, Vol.2 (1). Batam: *Universitas Internasional Batam*.
- Siti, N.E, Muizu, Z & Atmojo, R. (2017). Penilaian Kinerja Karyawan dengan Menggunakan Metode *Behaviorally Anchore Rating Scale* dan *Management by Objectives*. *Pekbis Jurnal*, Vol.9, (1).
- Sri. W. (2016). Pengaruh kepercayaan, keamanam syariah compliance dan persepsi akan resiko terhadap keputusan pembelian melalui situs jejaring social ( studi kasus pada mahasiswa di UIN Walisongo Semarang. Semarang: Universitas Islam Negeri Walisongo.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Cet. XVI; Bandung: Alfabeta.
- Supriati, (2014). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan Perusahaan Sari Jati Di Sragen*. *Jurnal Paradigma*. Vol. 12, No. (1).
- Suryadi, P. (2008). *Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: BPFE.
- Tjiptono, F. (2016), *Pemasaran, Esensi dan Aplikasi, Edisi Kedua*, Yogyakarta: Andi Offset.