

## HUBUNGAN KEPUASAN KERJA PERAWAT DENGAN PELAYANAN PRIMA DI UNIT RAWAT INAP RSU MUHAMMADIYAH PONOROGO

Heru Setiawan<sup>1\*</sup>, Fajria Noor Sapta R<sup>2</sup>

Program Magister Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Airlangga<sup>1</sup>, Program Studi S1 Keperawatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Ponorogo<sup>2</sup>

\*Corresponding Author : herursum@gmail.com

### ABSTRAK

Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang sangat penting untuk mendapatkan hasil kerja yang optimal. Pelayanan prima perawat dapat mengalami perubahan secara langsung apabila kepuasan kerja perawat mengalami perubahan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan kepuasan kerja terhadap pelayanan prima. Desain penelitian yang digunakan adalah analisis korelasional dengan pendekatan cross sectional. Populasi seluruh perawat di unit rawat inap RSU Muhammadiyah Ponorogo sejumlah 66 perawat jumlah sampel sebanyak 40 responden, teknik sampling yang digunakan adalah Purposive sampling. Variabel independen pada penelitian ini adalah kepuasan kerja dan variabel dependen adalah pelayanan prima. Instrumen dalam penelitian ini menggunakan angket kuisioner kepuasan kerja dan lembar observasi pelayanan prima. Pengolahan data menggunakan cara editing, coding, scoring dan tabulating, kemudian dianalisis menggunakan uji statistik Chi-Square dengan  $\alpha 0,05$ . Hasil dalam penelitian ini adalah didapatkan bahwa sebagian besar responden yaitu 21 orang (52,5%) menyatakan tidak puas terhadap pekerjaannya dan sebagian besar responden yaitu 22 orang (55%) tidak melakukan pelayanan prima. Dari hasil uji statistik didapatkan  $p\text{-value } (0,000) < \alpha (0,05)$  yang berarti  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak yang artinya ada hubungan antara kepuasan kerja terhadap layanan prima perawat di RSU Muhammadiyah Ponorogo. Dari hasil penelitian diatas maka diharapkan instansi kesehatan perlu memperhatikan aspek kepuasan kerja perawat. Karena semakin puas perawat akan kerjanya maka pelayanan yang diberikan kepada pasien akan semakin prima. Sedangkan semakin prima layanan yang diberikan oleh perawat maka dapat meningkatkan mutu pelayanan kepada pasien.

**Kata kunci** : kepuasan kerja, pelayanan prima, perawat

### ABSTRACT

*Job satisfaction is one of the most important factors in achieving optimal work results. Nurses excellent service can change directly if nurses job satisfaction changes. This study aims to analyze the relationship between job satisfaction and excellent service. The research design was a correlational analysis with a cross-sectional approach. The population of all nurses in the inpatient unit of RSU Muhammadiyah Ponorogo was 66 nurses, with a sample of 40 respondents. The sampling technique used was Purposive sampling. The independent variable in this study was job satisfaction and the dependent variable was excellent service. The instruments were a job satisfaction questionnaire and an excellent service observation sheet. Data processing was carried out by editing, coding, scoring, and tabulating, then analyzed using the Chi-Square statistical test with  $\alpha 0.05$ . The results found that most respondents, namely 21 people (52.5%), stated that they were not satisfied with their work and most respondents, namely 22 people (55%), did not provide excellent service. From the results of the statistical test, the  $p\text{-value } (0.000) < \alpha (0.05)$ , which means that  $H_1$  is accepted and  $H_0$  is rejected, which means that there is a relationship between job satisfaction and excellent service for nurses in RSU Muhammadiyah Ponorogo. Based on the results, it is expected that health institutions need to pay attention to the aspect of nurses' job satisfaction. Because the more satisfied nurses are with their work, the more excellent the service they will provide to patients. It can improve the quality of service to patients.*

**Keywords** : job satisfaction, nurses, excellent service

## PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan perorangan secara paripurna sekaligus berperan strategis dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Kualitas pelayanan rumah sakit menjadi faktor penentu dalam membangun kepercayaan publik dan memenuhi harapan pasien. Pelayanan prima harus dilaksanakan sesuai standar prosedur operasional (SPO) agar tidak hanya memenuhi kebutuhan dasar pasien, tetapi juga memberikan nilai tambah yang mampu meningkatkan kepuasan (Sanita, 2018). Secara global, kepuasan terhadap pelayanan kesehatan masih menjadi tantangan. Gallup Poll (Saad, 2023) menunjukkan bahwa hanya 43% warga Amerika menyatakan puas terhadap layanan kesehatan, 31% menilai standar, dan 21% menilai buruk. Kondisi ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas layanan masih diperlukan bahkan di negara dengan sistem kesehatan maju. Di Indonesia, hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilakukan Balai Pengamanan Pelayanan Fasilitas Kesehatan (BPFK) pada 2021 mencatat tingkat kepuasan terhadap fasilitas kesehatan di Jakarta mencapai 79,16% (kategori baik). Di Provinsi Jawa Timur, data BANLITBANG RSUP Dr. Sutomo bekerja sama dengan FKM Universitas Airlangga menunjukkan bahwa IKM RSUP Dr. Sutomo meningkat dari 77,95% pada 2019 menjadi 80,40% pada 2020.

Pada tingkat rumah sakit, RSU Muhammadiyah Ponorogo pada Maret 2023 mencatat tingkat kepuasan pasien rawat inap sebesar 88% (kategori baik). Meskipun demikian, terdapat perbedaan kepuasan antar ruang rawat inap. Ruang AR. Fahrudin (anak) mencatat angka tertinggi sebesar 89%, diikuti ruang KH. Ahmad Dahlan 86%, ruang Mas Mansyur 85%, dan ruang Darwis terendah dengan 82%. Perbedaan ini mengindikasikan adanya faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan keperawatan pada masing-masing unit. Hasil studi pendahuluan pada lima perawat ICU RSU Muhammadiyah Ponorogo menunjukkan bahwa empat perawat menyatakan tidak puas karena gaji dianggap tidak sebanding dengan beban kerja, sedangkan tiga perawat merasa puas karena dukungan rekan kerja yang kooperatif. Observasi juga mengungkap bahwa pada aspek penampilan, tiga perawat belum mengenakan seragam sesuai jadwal dan tidak memakai ID card, namun pada aspek perhatian seluruh perawat memberikan pendampingan penuh kepada pasien selama 24 jam, terutama karena pasien ICU tidak didampingi keluarga.

Kualitas pelayanan keperawatan memengaruhi tingkat kepuasan pasien. Menurut Daryanto et al. (2014), pelayanan prima bertujuan memberikan mutu tinggi, membangun kepercayaan, dan meningkatkan kepuasan. Barata (2006) dalam Prayogi (2018) mengemukakan konsep A6 yang mencakup sikap (attitude), perhatian (attention), tindakan (action), kemampuan (ability), penampilan (appearance), dan tanggung jawab (accountability) sebagai landasan pelayanan prima. Optimalisasi konsep ini dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti motivasi, kepuasan kerja, stres, kondisi fisik pekerjaan, kompensasi, desain pekerjaan, aspek ekonomi, dan karakteristik individu (Sanita, 2018). Kepuasan kerja perawat memiliki hubungan erat dengan kinerja. Perawat yang merasa puas cenderung memberikan pelayanan yang lebih baik, sehingga kualitas layanan meningkat.

Berdasarkan uraian tersebut, penting untuk meneliti hubungan antara kepuasan kerja perawat dengan kualitas pelayanan prima, khususnya pada ruang ICU, yang memiliki beban kerja tinggi dan tuntutan kualitas layanan yang ketat.

## METODE

Penelitian ini menggunakan desain korelasional dengan pendekatan potong lintang (*cross-sectional*). Penelitian dilaksanakan di Unit Rawat Inap RSU Muhammadiyah Ponorogo pada November 2023. Populasi penelitian adalah seluruh perawat di unit rawat

inap yang berjumlah 66 orang. Sampel penelitian sebanyak 40 perawat ditentukan dengan teknik purposive sampling dengan kriteria inklusi yaitu perawat yang bertugas minimal enam bulan dan bersedia menjadi responden, serta kriteria eksklusi yaitu perawat yang sedang cuti atau tidak bertugas selama periode pengumpulan data.

Instrumen yang digunakan meliputi kuesioner kepuasan kerja perawat yang telah baku disusun oleh Nursalam (2016) dan checklist pelayanan prima. Hasil uji validitas menunjukkan nilai  $r$  hitung  $> r$  tabel pada  $\alpha = 0,05$ , sedangkan uji reliabilitas menghasilkan nilai Cronbach's Alpha = 0,856 yang lebih besar dari 0,70, sehingga instrumen dinyatakan reliabel. Pengumpulan data dilakukan dengan membagikan kuesioner dan checklist yang diisi melalui Google Form. Data yang terkumpul diolah melalui tahapan editing, coding, scoring, dan tabulating. Analisis data menggunakan uji statistik Chi-square dengan tingkat kepercayaan 95% ( $\alpha = 0,05$ ). Jika  $p\text{-value} < \alpha$ , maka  $H_0$  diterima, yang berarti terdapat hubungan antara kepuasan kerja perawat dengan pelayanan prima.

## HASIL

Hasil penelitian mengenai karakteristik responden disajikan berdasarkan jenis kelamin, usia, ruangan, tingkat pendidikan, status karyawan, dan masa kerja responden sebagai berikut:

**Tabel 1. Data Karakteristik Responden**

Karakteristik Responden	Frekuensi	P (%)
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki - laki	16	40
Perempuan	24	60
<b>Usia (Tahun)</b>		
18 – 25	11	27,5
26 – 35	23	57,5
36 – 45	6	15
<b>Ruangan</b>		
Darwis	8	20
KH. Mas Mansyur	13	32,5
Ahmad Dahlan	12	30
AR Fahrudin	7	17,5
<b>Pendidikan</b>		
DIII Perawat	30	75
Ners	10	25
<b>Status Karyawan</b>		
Tetap	31	77,5
Kontrak	9	22,5
<b>Masa Kerja</b>		
1 – 2 tahun	9	22,5
3 – 7 tahun	13	32,5
> 8 tahun	18	45

Berdasarkan tabel 1, diketahui bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan dengan jumlah 24 orang (60%), sebagian besar responden berusia 26 – 35 tahun (dewasa awal) dengan jumlah 23 orang, hampir setengah responden berasal dari ruang KH. Mas Mansyur sebanyak 13 orang (32,5%), hampir seluruh responden memiliki latar pendidikan DIII Keperawatan sebanyak 30 orang (75%), hampir seluruh responden adalah

karyawan tetap yaitu sebanyak 30 orang (75%), dan hampir setengah responden memiliki masa kerja 3 – 7 tahun sebanyak 13 orang (32,5%).

**Tabel 2. Hubungan Kepuasan Kerja terhadap Layanan Prima Perawat di RSU Muhammadiyah Ponorogo**

Variabel	F	P (%)	p value <i>Chi-Square</i>
<b>Kepuasan Kerja</b>			0,000
Tidak Puas	21	52,5	
Puas	19	47,5	
<b>Layanan Prima</b>			
Tidak Prima	22	55	
Prima	18	45	

Berdasarkan tabel 2, diketahui bahwa dari sebagian besar responden sejumlah 21 orang (52,5%) yang tidak puas akan pekerjaannya didapatkan bahwa hampir seluruhnya yaitu sejumlah 19 responden (90,5%) memiliki pelayanan yang tidak prima. Hasil perhitungan berikutnya hampir setengah dari responden sebanyak 19 orang (47,5%) yang puas dengan pekerjaannya didapatkan hampir seluruhnya yaitu 16 (84,2%) responden mengalami memberikan layanan yang prima. Berdasarkan hasil analisa data dengan menggunakan uji statistik Chi-Square diperoleh p value = 0,000 lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$  yang artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, dengan demikian dapat dikatakan bahwa ada hubungan antara kepuasan kerja terhadap layanan prima perawat di RSU Muhammadiyah Ponorogo.

## PEMBAHASAN

Kepuasan Kerja Perawat di RSU Muhammadiyah Ponorogo menurut Depkes (2018) usia 18 - 25 tahun adalah kategori usia remaja akhir yang merupakan tahapan remaja yang mulai berfikir tentang bidang pekerjaan apa yang diinginkan dan sanggup dijalani untuk kehidupan di masa depannya. Pada tahap ini remaja akan mudah kecewa dan sakit hati jika rencana atau tujuannya tidak tercapai. Mereka cenderung melihat kehidupan dengan kaca mata merah jambu. Dalam pandangannya, diri sendiri dan orang lain dilihat sesuai dengan keinginannya. Bukan dari apa adanya mereka, Fitriani (2017). Hal ini sejalan dengan penelitian dari Fritz (2016) yang mengatakan bahwa pegawai yang lebih tua cenderung lebih puas dalam pekerjaannya karena memiliki pengalaman dan lebih cepat dalam hal proses adaptasi dengan pekerjaannya sementara pegawai yang relatif muda cenderung memiliki harapan yang ideal tentang dunia kerjanya Fritz (2016).

Menurut Nursalam (2016) bahwa pendidikan tinggi keperawatan sangat berperan dalam membina sikap, pandangan, dan kemampuan profesional. Sehingga diharapkan perawat mampu bersikap dan berpandangan profesional, berwawasan keperawatan, serta memiliki pengetahuan ilmiah keperawatan yang memadai. Hal ini dapat dijelaskan bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan perawat, maka semakin besar pula pengetahuan dan keterampilan yang dimilikinya. Pengetahuan dan keterampilan yang baik dapat membuat perawat merasa lebih percaya diri dalam menjalankan tugasnya dan mampu memberikan asuhan keperawatan yang berkualitas. Hal ini dapat meningkatkan kepuasan kerja perawat. Selain itu, perawat dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi juga cenderung memiliki kesempatan untuk mengembangkan karier yang lebih luas (10). Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurul Hidayati (2022) dengan judul penelitian Hubungan Jenjang Pendidikan Perawat dengan Kepuasan Kerja di RSUP Dr. Soetomo Surabaya. Bahwa terdapat hubungan yang positif antara jenjang pendidikan perawat dengan kepuasan kerja. Perawat dengan

jenjang pendidikan yang lebih tinggi memiliki kepuasan kerja yang lebih tinggi Hidayati (2022).

Menurut Iskandar dan Yuansyah (2018) bahwa salah satu teori kepuasan adalah teori harapan (*expectancy theory*). Teori ini menjelaskan bahwa karyawan akan merasa puas jika mereka merasa mendapatkan hasil yang sesuai dengan usaha yang mereka lakukan. Menurut teori harapan, perempuan cenderung memiliki ekspektasi yang lebih realistis terhadap pekerjaan mereka. Mereka cenderung berharap untuk mendapatkan pekerjaan yang memiliki keseimbangan antara kehidupan kerja dan kehidupan pribadi, serta memiliki lingkungan kerja yang mendukung, Iskandar dan Yuhansyah (2018). Selain itu masih menurut Herzberg dalam Iskandar dan Yuansyah (2018) teori lain yang mendukung terjadinya kepuasan kerja adalah teori peran (*role theory*). Teori ini menjelaskan bahwa karyawan akan merasa puas jika mereka merasa bahwa peran mereka dipekerjaan sesuai dengan nilai-nilai dan harapan mereka. Menurut teori peran, perempuan cenderung memiliki nilai-nilai dan harapan yang berbeda dari laki-laki. Perempuan cenderung lebih memprioritaskan pekerjaan yang memiliki makna dan tujuan, serta memiliki keseimbangan antara kehidupan kerja dan kehidupan pribadi. Jika pekerjaan mereka memenuhi nilai-nilai dan harapan mereka, mereka akan merasa puas dengan pekerjaan mereka Iskandar dan Yuhansyah (2018).

Didapatkan data bahwa pernyataan kuisisioner nomor 1, 3, dan 4 mendapatkan nilai yang rendah dibandingkan dengan pernyataan lainnya. Adapun ketiga pernyataan tersebut mewakili pernyataan ketidakpuasan akan imbalan / gaji yang diperoleh. Selain itu pada pernyataan kuisisioner ke-9 yaitu tentang perhatian institusi kepada karyawan yang mewakili salah satu indikator kepuasan kerja terhadap fasilitas pekerjaan juga mendapatkan nilai yang rendah. Menurut As'ad dalam Dariyo (2018) menyatakan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja seorang karyawan adalah faktor finansial yang dapat berupa upah, gaji yang sesuai dengan apa yang dikerjakan, atau tunjangan(3). Selain itu faktor finansial merupakan faktor yang berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan karyawan, yang meliputi sistem dan besarnya gaji, jaminan sosial, macam – macam tunjangan, fasilitas yang diberikan, promosi, dan sebagainya, Yoga (2020). Hal tersebut sejalan dengan teori Perbedaan (Discrepancies), bahwa kepuasan merupakan suatu hasil memenuhi harapan. Pemenuhan harapan mencerminkan perbedaan antara apa yang diharapkan dan apa yang diperoleh individu dari pekerjaannya. Bila harapan lebih besar dari apa yang diterima, orang akan tidak puas. Sebaliknya individu akan puas bila menerima manfaat di atas harapan, Dariyo (2018).

Layanan Prima Perawat di RSUD Muhammadiyah Ponorogo menurut Siagian dalam Prayogi (2018) bahwa terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas layanan seorang pegawai. Salah satunya adalah pada karakteristik pegawai, yang mana jenis kelamin merupakan salah satu dari jenis karakteristik pegawai. Pada laki-laki beberapa masih beranggapan bahwa budaya patriarki yang masih ada di masyarakat dapat menyebabkan laki-laki merasa lebih superior dari pada wanita. Hal ini dapat menyebabkan mereka merasa tidak perlu untuk memberikan layanan yang prima. Laki-laki dan wanita memiliki peran gender yang berbeda di masyarakat. Laki-laki cenderung memiliki peran yang lebih tradisional, seperti sebagai pencari nafkah utama keluarga. Hal ini dapat menyebabkan mereka kurang memperhatikan kualitas layanan yang diberikan, Prayogi (2018).

Menurut Kumajas dalam Putri (2015) bahwa faktor yang dapat meningkatkan produktifitas atau kinerja pegawai adalah pendidikan formal. Yang mana menurut PMK 26 tahun 2019 bahwa terdapat 2 (dua) kategori perawat berdasarkan jenjang pendidikan. Yaitu perawat Vocasional dengan latar belakang pendidikan diploma dan perawat profesi dengan latar belakang keperawatan profesi. Pendidikan dapat memberikan pengetahuan yang berhubungan langsung dengan pelaksanaan tugas dan juga menjadikan landasan untuk mengembangkan diri serta kemampuan memanfaatkan hal-hal yang ada di lingkungan sekitar



lokasi kerja untuk mendapat kelancaran tugas. Semakin tinggi tingkat pendidikan pegawai maka dapat diasumsikan lebih memiliki pengetahuan, kemampuan serta keterampilan tinggi(12). Hal tersebut mendukung teori dari Robbins (2023) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan antara tingkat pendidikan dengan pelayanan pegawai, Robbins & Judge (2023).

Menurut Robbins dan Timothy dalam Rizki Asriani (2015), masa kerja pegawai akan menunjukkan pengalamannya dan merupakan prediksi yang baik untuk menilai produktivitasnya, Putri, Rizki (2015). Sesuai dengan pernyataan Kumajas, dll dalam Putri (2015) yang menyatakan bahwa semakin lama pegawai bekerja di suatu bidang pekerjaan atau di suatu organisasi, maka pengalaman yang dimiliki oleh pegawai tersebut akan semakin banyak. Pengalaman bekerja yang banyak dapat berdampak pada keahlian dan keterampilan kerja dari pegawai tersebut. Pengalaman bekerja merupakan suatu modal pegawai untuk dapat masuk ke dalam pekerjaan tertentu.

Hal tersebut diatas sesuai dengan data yang didapatkan dalam penelitian ini. Yang mana menyatakan bahwa responden yang memiliki masa kerja lebih lama cenderung mampu memberikan layanan yang prima kepada pasien. Karyawan yang memiliki masa kerja lebih lama memiliki kesempatan untuk belajar dan mengembangkan pengetahuan dan keterampilannya. Hal ini dapat meningkatkan kemampuan karyawan dalam memberikan layanan prima, karena karyawan memiliki pemahaman yang lebih baik tentang produk atau layanan yang ditawarkan, serta cara memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Karyawan yang memiliki masa kerja lebih lama memiliki pengalaman yang lebih banyak dalam memberikan layanan kepada pelanggan. Pengalaman ini dapat membantu karyawan dalam menghadapi berbagai situasi yang dihadapi dalam memberikan layanan, sehingga karyawan dapat memberikan layanan yang lebih baik dan memenuhi harapan pelanggan. Selain itu karyawan yang memiliki masa kerja lebih lama memiliki pemahaman yang lebih baik tentang pelanggan. Hal ini dapat membantu karyawan dalam memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan, sehingga karyawan dapat memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

Menurut hasil pengolahan data kuisisioner layanan prima didapatkan bahwa skor paling rendah dalam pemberian layanan prima adalah pada skor pernyataan nomor 13 dan 14. Yang mana pernyataan nomor 13 yaitu pernyataan bahwa perawat menjaga kebersihan diri dan berpakaian rapi sesuai dengan aturan dan standar rumah sakit mendapatkan skor total 13. Dan pernyataan nomor 14 bahwa perawat memakai atribut penampilan seperti nama identitas dan atribut keperawatan selalu terlihat jelas dan mudah dikenali mendapat skor 12. Kedua pernyataan diatas mewakili indikator pelayanan prima dalam hal berpenampilan.

Menurut Prayogi (2018) salah satu faktor konsep layanan prima adalah penampilan (Apperance). Penampilan adalah penampilan seseorang baik yang bersifat fisik saja maupun non fisik, mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain, Prayogi (2018). Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yoga, dkk (2020) dengan judul penelitian pengaruh kualitas pelayanan petugas rawat jalan terhadap pelayanan prima di rumah sakit umum kabanjahe kabupaten Karo. Bahwa ada hubungan antara penampilan pelayanan petugas rawat jalan terhadap pelayanan prima, Yoga (2020). Hal ini menunjukkan bahwa penampilan pelayanan petugas pendaftaran rawat jalan yang kurang baik akan mempengaruhi pelayanan prima terhadap petugas tersebut. Yang mana tanda pengenalan merupakan salah satu atribut wajib yang harus dikenakan petugas saat memberikan pelayanan. Selain itu, beberapa petugas tidak mengenakan pakaian dinas yang seragam sesuai dengan ketentuan dari Rumah Sakit. Beberapa petugas ada yang mengenakan seragam lapangan (Baju Scrub) dan sebagian memakai seragam dinas. Selain itu juga sering dijumpai bahwa perawat mengenakan sandal ketika berdinis, hal tersebut tidak sesuai dengan ketentuan dari Rumah Sakit yang mewajibkan petugas untuk bersepatu.

Hubungan Kepuasan Kerja Terhadap Layanan Prima Perawat di RSUD Muhammadiyah Ponorogo menurut Locke dalam Azis (2018), kepuasan kerja adalah fungsi dari kesenjangan antara harapan dan kenyataan. Harapan adalah apa yang diinginkan oleh individu dari pekerjaannya. Kenyataan adalah apa yang dialami oleh individu dari pekerjaannya. Menurut teori Locke, kepuasan kerja akan tinggi jika harapan individu sesuai dengan kenyataan. Sebaliknya, kepuasan kerja akan rendah jika harapan individu tidak sesuai dengan kenyataan. Menurut teori Locke, perawat yang puas dengan pekerjaannya akan lebih termotivasi untuk memberikan pelayanan prima kepada pasien. Hal ini karena perawat yang puas akan merasa bahwa pekerjaannya sesuai dengan harapannya, Aziz (2021)

Menurut peneliti, ada hubungan antara kepuasan kerja terhadap layanan prima di RSUD Muhammadiyah Ponorogo. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sanita (2018) yang berjudul hubungan motivasi kerja dan kepuasan kerja dengan pelayanan prima (*service excellence*) pada perawat BLUD RSUD Dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor. Dengan sampel sebanyak 70 perawat yang dipilih dengan menggunakan teknik random sampling. Mendapatkan hasil bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kepuasan kerja dengan pelayanan prima (*service excellence*) pada perawat RSUD Dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor, Sanita, Ina (2018) .

Penelitian yang dilakukan oleh Nur Fitriani (2017) dengan judul penelitian hubungan kepuasan kerja terhadap kinerja perawat di instalasi rawat inap RSUD Labuang Baji Provinsi Sulawesi Selatan juga mendapatkan hasil bahwa kepuasan kerja memiliki hubungan dengan kinerja perawat di unit rawat inap RSUD Labuang Baji Provinsi Sulawesi Selatan, Fitriani (2017). Menurut penelitian yang dilakukan oleh Maulana Azis (2021) dengan judul hubungan kepuasan kerja perawat terhadap pemberian pelayanan prima (*literature review*). Juga didapatkan hasil bahwa berdasarkan 10 jurnal penelitian yang digunakan didapati kesimpulan kepuasan kerja perawat berhubungan secara signifikan dengan pemberian pelayanan prima dibuktikan dengan korelasi yang kuat pada setiap penelitian yang artinya semakin tinggi kepuasan kerja yang dirasakan perawat maka semakin tinggi pelayanan prima yang diberikan, Aziz (2021). Kepuasan kerja berhubungan dengan sikap dari karyawan terhadap pekerjaan itu sendiri, situasi kerja, kerja sama antara pimpinan dan sesama karyawan, dimana sikap merupakan salah satu aspek dari pelayanan prima yang berarti sikap atau perilaku karyawan harus menonjol ketika menghadapi pelanggan.

Berdasarkan hal tersebut diatas maka peneliti memiliki pendapat bahwa layanan prima dapat dipengaruhi oleh faktor kepuasan kerja yang dibentuk pada diri perawat melalui kinerja yang dirasakan oleh perawat tentang pekerjaan yang ia lakukan meliputi kesesuaian kerja, rekan kerja, gaji, kesempatan promosi, supervisi, dan fasilitas yang diperoleh dari tempatnya bekerja. Serta kepuasan kerja juga dirasakan dari hasil persepsi dari perawat dari kinerjanya. Dalam penelitian ini peneliti hanya melihat kepuasan kerja berdasarkan kinerja yang dirasakan oleh perawat.

## KESIMPULAN

Kesimpulan pada penelitian ini adalah kepuasan kerja perawat di RSUD Muhammadiyah Ponorogo didapatkan bahwa sebagian besar responden yaitu 21 orang (52,5%) menyatakan tidak puas terhadap pekerjaannya. Pelayanan prima perawat di RSUD Muhammadiyah Ponorogo didapatkan hasil bahwa sebagian besar responden yaitu 22 orang (55%) tidak melakukan pelayanan prima. Analisa hubungan antara kepuasan kerja terhadap layanan prima perawat di RSUD Muhammadiyah Ponorogo didapatkan  $p \text{ value } (0,000) < \alpha (0,05)$  yang berarti  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak yang artinya ada hubungan antara kepuasan kerja terhadap layanan prima perawat di RSUD Muhammadiyah Ponorogo.

## UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang tak terhingga kepada Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo, Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Ponorogo, Direktur RSUD Muhammadiyah Ponorogo, Dosen Pembimbing serta Dosen Penguji yang telah memberikan banyak bimbingan, arahan, dan motivasi kepada penulis.

## DAFTAR PUSTAKA

- Azis, Maulana. (2021). Kepuasan Kerja Perawat dengan Pemberian Pelayanan Prima: Study Literatur Review. Magelang: FIK Universitas Muhammadiyah Magelang.
- Balai Pengamanan Fasilitas Kesehatan Jakarta (BPFK). (2022). Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 2021. <https://bpfkjakarta.or.id/read/86/IKM-2021>. Jakarta. Diakses pada 28 Juni 2023 jam 21.45.
- Dariyo, A. (2018). Psikologi Perkembangan Dewasa Muda. Grasindo.
- Daryanto, Setyobudi, Ismayanto. (2014). Konsumen dan Pelayanan Prima, edisi 1. Yogyakarta. : Gava Medika.
- Fitriani, Nur. (2017). Hubungan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Perawat di Instalasi Rawat Inap RSUD Labuang Baji. Makassar: UNHAS.
- Fritz, (2016). Hubungan Usia, Masa Kerjadian Kepuasan Kerja Perawat Ruang Rawat inap Rumah Sakit dr. Koesnandi Bondowoso: *The Indonesian Joournal of Health* Vol 2
- Hidayati, N. (2022). Hubungan Jenjang Pendidikan Perawat dengan Kepuasan Kerja di RSUP Dr. Soetomo Surabaya. *Jurnal Keperawatan Komunitas*, 10(1), 1-10
- Iskandar, & Yuhansyah. (2018). Pengaruh Motivasi Dan Ketidakamanan Kerja Terhadap Penilaian Kerja Yang Berdampak Kapada Kepuasan Kerja. Surabaya: Media Sahabat Cendekia
- Nursalam. (2014). Manajemen Keperawatan\_ Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional. Edisi 4. Jakarta: Salimba Medika
- Prayogi, Geni. (2018). Analisis Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Kereta Penumpang Ditinjau Dari Perspektif Ekonomi Islam.
- Putri, Rizki Asriani. (2015). Faktor – Faktor yang Berhubungan dengan Pelaynan Prima Pegawai Rawat Jalan Puskesmas Kebon Jeruk Jakarta. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah
- RSUP Dr. Soetomo. (2022). Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 2021. <https://rsudrsoetomo.jatimprov.go.id/2023/laporan/ikm.php>. Diakses pada 28 Juni 2023 jam 21.30
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2023). Perilaku Organisasi. Edisi ke-17. Jakarta: Salemba Empat.
- Saad, Lydia. (2023). *Americans Sour on U.S. Healthcare Quality*: <https://news.gallup.com/poll/468176/americans-sour-healthcare-quality.aspx>. Diakses pada 28 Juni 2023 jam 21:10
- Sanita, Ina Cucu. (2018). “Hubungan Antara Motivasi Kerja Dan Kepuasan Kerja Dengan Pelayanan Prima.” Samarinda: FISIP Universitas Mulawarman
- Yoga, dkk. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Prima. Gorontalo: *Journal of Health and Science Community*, 4(2)