

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU-ULMU KESEHATAN
UNIVERSITAS INDONUSA ESA UNGGUL**

Skripsi, Maret 2010
TRI AGUS SAPUTRA
2008-33-037

**PENGARUH KINERJA PERAWAT TERHADAP KEPUASAN PASIEN
PENGGUNA KARTU JAMKESMAS DALAM PELAYANAN
KEPERAWATAN DI RSUD CENKARENG JAKARTA BARAT**

ix + 7 BAB + 92 Halaman + 17 Tabel + Lampiran

ABSTRAK

Perawat sebuah profesi yang berperan dalam memberikan pelayanan kesehatan sehingga tidak jarang pelayanan keperawatan menjadi sasaran dari rasa tidak puas pasien tersebut. Perasaan tidak puas atau kecewa terhadap pelayanan keperawatan ini sering dirasakan oleh pasien pengguna kartu Jamkesmas, hal ini disebabkan oleh pasien Jamkesmas sering merasa mendapatkan pelayanan keperawatan yang berbeda dengan pasien non Jamkesmas. Penelitian ini dilakukan untuk dapat diidentifikasi kinerja perawat terhadap kepuasan pasien pengguna kartu Jamkesmas dalam pelayanan keperawatan, mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien jamkesmas terhadap kinerja perawat dalam pelayanan keperawatan, mengidentifikasi hubungan kinerja perawat terhadap kepuasan pasien jamkesmas dalam pelayanan keperawatan, menganalisis hubungan kinerja perawat terhadap kepuasan pasien jamkesmas dan menganalisis pengaruh kinerja perawat terhadap kepuasan pasien jamkesmas dalam pelayanan Keperawatan. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan desain penelitian cross sectional. Sampel yang digunakan sebanyak 50 responden yang terdiri dari 25 perawat dan 25 pasien pengguna jamkesmas. Analisa data yang digunakan adalah analisa data univariat dan bivariat dengan chi-square dan regresi liner sederhana. 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. Dari hasil kesimpulan diharapkan bagi kepala bagian keperawatan dan SDM Perlu ditingkatkan kualitas kinerja perawat dalam pelayanan keperawatan kepada pasien jamkesmas, diharapkan pihak rumah sakit meningkatkan kinerja perawat dengan cara rutin melaksanakan pelatihan agar tercipta perawat yang handal dan profesional, bagi pihak pendidikan Perlu dilakukan lagi penelitian lanjutan mengenai pengaruh kinerja perawat terhadap kepuasan pasien pengguna kartu jamkesmas dalam pelayanan keperawatan di rumah sakit dan sebagai bahan masukan dalam proses belajar mengajar dan penelitian khususnya tentang pengaruh kinerja perawat terhadap kepuasan pasien jamkesmas.

Daftar pustaka : 35 (1999-2009)