

**KEPUASAN KERJA PERAWAT DENGAN PEMBERIAN  
PELAYANAN PRIMA : *STUDY LITERATURE REVIEW***

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
Keperawatan Pada Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu  
Kesehatan Universitas Muhammadiyah Magelang



**MAULANA AZIS**

**16.0603.0045**

**FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAGELANG**

**2021**

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Instansi kesehatan dituntut memiliki standar pelayanan dan fasilitas yang memadai namun, permasalahan yang terjadi adalah, tidak seluruh rumah sakit mampu memberikan pelayanan terhadap masyarakat secara prima, dalam hal pelayanan rawat inap maupun gawat darurat. Pelayanan prima yang diberikan kepada pasien harus berdasarkan pada standar prosedur operasional untuk dapat memenuhi harapan atau bahkan melebihi harapan pasien dengan memberikan nilai tambah dalam unsur pelayanan, sehingga tercapai kepuasan dan dapat mempengaruhi pasien terhadap instansi pelayanan kesehatan (Sanita, 2018).

Masalah pelayanan yang dihadapi tersebut perlu ditingkatkan pelayanan yang prima bagi pegawai yang berarti pelayanan sangat baik sesuai dengan standar pelayanan atau melebihi harapan dari masyarakat yang menerima pelayanan. Menurut Putri, (2015) Pelayanan sangat baik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku yang dimiliki organisasi pelayanan sesuai dengan harapan atau melebihi harapan dari masyarakat yang menerima pelayanan. Apabila pelayanan prima telah terlaksana maka akan diperoleh manfaat seperti, Meningkatkan Loyalitas Klien, Meningkatkan Citra Instansi, Memberikan Kesan Baik, Timbal Balik yang Sesuai (Ismanto & Prima, 2017).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Putri, (2015) di rawat jalan puskesmas Kecamatan Kebon Jeruk didapatkan dari 104 pegawai, jumlah pegawai yang belum memberikan pelayanan prima kepada pasien lebih sedikit dibandingkan dengan pegawai yang sudah memberikan pelayanan prima kepada pasien. Jumlah pegawai yang belum memberikan pelayanan prima kepada pasien sebanyak 45 pegawai (43.3%) sedangkan yang sudah melakukan pelayanan prima sebanyak 59 (56,7%).

Keberhasilan dalam mengembangkan dan melaksanakan pelayanan prima bagi pegawai tidak lepas dari kemampuan dalam pemilihan konsep pendekatannya. Menurut Barata 2006 dalam Prayogi, (2018) Konsep pelayanan prima berdasarkan pada A6, yaitu mengembangkan pelayanan prima dengan menyelaraskan faktor-faktor sikap (*attitude*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), kemampuan (*ability*), penampilan (*appearance*) dan tanggung jawab (*accountability*). Hasil penelitian dari Mimin Lestari, (2019) di puskesmas Kayon, Palangkaraya terhadap 52 pegawai yang memberikan pelayanan secara langsung kepada pasien atau pengunjung Puskesmas, menunjukkan pelayanan prima sebanyak 26 responden (50%) pegawai melakukan pelayanan prima dan sebesar 26 responden (50%) pegawai belum memberikan pelayanan prima.

Sanita (2018) mengatakan banyak faktor yang dapat mempengaruhi pegawai dalam pemberian pelayanan prima, faktor yang dapat mempengaruhi pegawai dalam pemberian pelayanan prima yaitu: Motivasi, Kepuasan Kerja, Tingkat Stres, Kondisi Fisik Pekerjaan, Sistem Kompensasi, Desain Pekerjaan, Aspek Ekonomi, Karakteristik Pegawai. Berdasarkan teori tersebut apabila kepuasan kerja yang merupakan faktor yang mempengaruhi dapat tercapai maka akan tercapainya pelayanan yang prima.

Pegawai yang memiliki kepuasan dalam pekerjaannya cenderung lebih bersemangat dalam bekerja pada bidang pekerjaannya. Seperti yang dikatakan oleh Tarigan, (2017) bahwa kepuasan kerja mencerminkan sikap seseorang terhadap pekerjaannya. Ini nampak dalam sikap positif pegawai terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya. Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang sangat penting untuk mendapatkan hasil kerja yang optimal.

Pegawai yang merasakan kepuasan dalam bekerja tentunya akan berupaya semaksimal mungkin dengan segenap kemampuan yang dimilikinya untuk menyelesaikan tugas pekerjaannya, sehingga prestasi kerja dapat dicapai (dkk 2014).

Kepuasan kerja memiliki banyak faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan seperti gaji, supervisi, kepuasan pekerjaan, promosi, hubungan rekan sekerja, pekerjaan yang dilakukan, dan lingkungan kerja. Menurut Luthans yang dikutip dari Sinaga, (2018) indikator yang digunakan mengukur kepuasan kerja ada 5 indikator yaitu: Gaji, promosi, pengawasan, hubungan sesama rekan sekerja, pekerjaan yang sedang dilakukan.

Kepuasan dan tidak puas kerja memiliki dampak yang berpengaruh terhadap produktifitas kerja. Seperti yang diutarakan oleh Wieck, et al, (2009) dalam Noviyanti dkk., (2018) pekerja yang puas dianggap lebih produktif dan lebih mungkin untuk tetap pada pekerjaan. Sedangkan menurut Rima, (2018) individu dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi memiliki perasaan-perasaan positif tentang pekerjaan tersebut. Berbagai penelitian terkait dengan kepuasan kerja telah banyak dilakukan, dari banyaknya penelitian yang telah dilakukan didapati hasil dari penelitian mengatakan banyak pegawai yang tidak puas dengan pekerjaannya.

Berdasarkan penelitian Kartika, (2011) di ruang rawat inap rumah sakit umum daerah kabupaten Bekasi. Menemukan bahwa 5 dari 71 orang, atau hanya 7,04% saja perawat yang memiliki kepuasan kerja, dan kinerja diketahui memiliki skor rata-rata sebesar 239,634 dan skor minimal 180 sedangkan skor maksimal 315. Nilai skor rata-rata tersebut lebih mendekati skor minimal dari pada skor maksimal. Kinerja perawat rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Bekasi belum mampu memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik kepada pasien, disebabkan oleh rendahnya kepuasan kerja perawat.

Penelitian tentang hubungan antara motivasi kerja dan kepuasan kerja dengan pelayanan prima. Ada hubungan positif dan signifikan antara kepuasan kerjadengan pelayanan prima pada perawat RSUD BLUD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor. Berarti semakin tinggi kepuasan kerja pada perawat maka akan semakin tinggi pelayanan prima yang dilakukan oleh perawat (Sanita, 2018).

Studi penelitian tentang kepuasan kerja perawat terhadap kinerja, pelayanan prima perawat, dan kepuasan pasien. Kepuasan kerja perawat berpengaruh secara signifikan terhadap pelayanan prima perawat. Pelayanan prima perawat dapat mengalami perubahan secara langsung apabila kepuasan kerja perawat mengalami perubahan (Mutiarini Mubyl, 2020).

Penelitian tentang pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja perawat. Kepuasan kerja berpengaruh sangat signifikan dengan kinerja perawat dibuktikan dengan indikator kepuasan kerja tertinggi yang berpengaruh adalah indikator imbalan jasa (Horhoruw, 2017).

Berdasarkan uraian diatas telah banyak dilakukan penelitian tentang kepuasan kerja perawat dengan pelayanan prima, namun hasil disetiap penelitian berbeda- beda tingkat kepuasan dan pemberian pelayanan primanya. Maka dengan ini peneliti tertarik untuk membuat literatur rievew dengan judul **“Kepuasan Kerja Perawat Dengan Pemberian Pelayanan Prima : *Study Literature Review.*”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Pelayanan prima yang kurang baik dapat menyebabkan loyalitas pasien menurun, citra instansi menurun dan kesan yang buruk oleh pasien. Kepuasan kerja perawat juga tidak kalah penting sebab merupakan ujung tombak pelayanan yang diberikan rumah sakit dan dapat berdampak pada kepuasan pasien nantinya sedangkan apabila kepuasan kerja tidak tercapai maka akan berpengaruh terhadap produktifitas kerja. Berdasarkan rumusan tersebut maka peneliti tertarik untuk mengetahui bagaimana hubungan antara kepuasan kerja perawat terhadap pemberian pelayanan prima ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan Umum**

Untuk melakukan tinjauan literatur review hubungan atau pengaruh antara kepuasan kerja perawat dengan pelayanan prima berdasarkan hasil dari beberapa artikel ilmiah.

#### **1.3.2 Tujuan Khusus**

**1.3.2.1** Mengetahui gambaran konsep pelayanan prima yang paling diperhatikan pasien.

**1.3.2.2** Mengetahui gambaran indicator yang paling berpengaruh pada kepuasan kerja.

**1.3.2.3** Mengetahui hubungan kepuasan kerja perawat dengan pelayanan prima didalam setiap literatur yang diriview.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1 Bagi Pelayanan Kesehatan**

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai informasi tambahan mengenai kepuasan kerja perawat dengan pemberian pelayanan prima.

#### **1.4.2 Bagi Peneliti Selanjutnya**

Diharapkan hasil literatur riview ini dapat memberi data dasar bagi peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai hubungan kepuasankerja dengan pelayanan prima.

#### **1.4.3 Bagi Peneliti**

Penelitian ini dapat digunakan sebagai informasi tambahan tentang kepuasan kerjadan pelayanan prima.



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Pelayanan Prima**

##### **2.1.1 Definisi Pelayanan Prima**

Pelayanan prima adalah terjemahan dari istilah “*excellent service*” yang berarti pelayanan terbaik atau yang sangat baik. Dikatakan sangat baik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku yang dimiliki organisasi pelayanan sesuai dengan harapan atau melebihi harapan dari masyarakat yang menerima pelayanan (Irawati 2017). Dalam KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) pelayanan diartikan salah satu usaha untuk melayani kebutuhan seseorang dengan menerima imbalan sebagai timbal baliknya. Sedangkan Prima adalah sangat baik, jadi pelayanan prima (*excellent service*) adalah pelayanan yang sangat baik yang diberikan oleh organisasi kepada pelanggannya.

Pelayanan prima (*excellent service*) ialah sebuah pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan klien. Pelayanan prima adalah sebuah pelayanan yang memenuhi standar kualitas, pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan standar harapan kualitas oleh masyarakat dan pelanggan (Febi Silvia 2012).

##### **2.1.2 Konsep Pelayanan Prima**

Menurut Barata dalam penelitian Prayogi (2018) Keberhasilan dalam mengembangkan dan melaksanakan layanan prima tidak lepas dari kemampuan dalam pemilihan konsep pendekatannya. Konsep pelayanan prima berdasarkan pada A6, yaitu mengembangkan pelayanan prima dengan menyelaraskan faktor-faktor sikap (*attitude*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), kemampuan (*ability*), penampilan (*appearance*) dan

tanggung jawab (*accountability*).

a. Sikap (*Attitude*)

Sikap (*Attitude*) adalah perilaku atau perangai yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan, yang meliputi penampilan yang sopan dan serasi, berpikir positif, sehat dan logis dan bersikap menghargai

b. Perhatian (*Attention*)

Perhatian (*Attention*) adalah kepedulian penuh kepada pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya, yang meliputi mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan para pelanggan, mengamati dan menghargai perilaku para pelanggan dan mencurahkan perhatian penuh kepada pelanggan.

c. Tindakan (*Action*)

Tindakan (*Action*) adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan, yang meliputi mencatat setiap pesanan para pelanggan, mencatat kebutuhan para pelanggan, menegaskan kembali kebutuhan para pelanggan, mewujudkan kebutuhan para pelanggan dan menyatakan terima kasih dengan harapan pelanggan mau kembali.

d. Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan (*Ability*) adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi dan mengembangkan public relation sebagai instrument dalam membina hubungan kedalam dan keluar organisasi atau perusahaan.

e. Penampilan (*Apperance*)

Penampilan (*Apperance*) adalah penampilan seseorang baik yang bersifat fisik saja maupun non fisik, mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.

f. Tanggung jawab (*Accountability*)

Tanggung jawab (*Accountability*) adalah suatu sikap kan kepada pelanggan sebagai suatu wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

### **2.1.3 Jenis Layanan**

Jenis layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan terdiri dari berbagai macam. Antara lain berupa layanan yang berkaitan dengan:

- a. Pemberian jasa-jasa
- b. Layanan yang berkaitan dengan penyediaan dan distribusi barang.
- c. Layanan ganda yang berkaitan dengan keduanya.

Jenis-jenis layanan yang diberikan kepada pelanggan sangat tergantung kepada kebutuhan, keinginan, dan kemampuan pihak penyedia pelayanan yang bersangkutan (Prayogi 2018).

### **2.1.4 Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Prima**

Dari hasil dari beberapa penelitian beberapa faktor yang mempengaruhi pegawai dalam pemberian pelayanan prima adalah:

#### **2.1.4.1 Motivasi**

Menurut Malayu S.P Hasibuan yang di kutip dari Fernanda, (2016), motivasi berasal dari kata latin *movere* yang berarti dorongan atau pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan. Motivasi (*motivation*) dalam manajemen hanya ditujukan pada sumber daya manusia umumnya dan bawahan khususnya. Pentingnya motivasi karena motivasi adalah hal yang menyebabkan, menyalurkan, dan mendukung perilaku manusia, supaya mau bekerja giat dan antusias mencapai hasil yang optimal.

Menurut Penelitian yang dilakukan oleh Zuhdi (2010) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kemampuan perawat dan kualitas pelayanan kesehatan, dan terdapat pengaruh positif yang signifikan antara motivasi kerja dengan kualitas pelayanan kesehatan. Motivasi perawat yang tinggi itu motivasi intrinsik maupun motivasi ekstrinsik akan menghasilkan pelayanan yang prima sesuai dengan prosedur dan mendapatkan kepuasan dari pasien (Febi Riandhyanita dkk., 2017).

Pentingnya motivasi karena motivasi adalah hal yang menyebabkan, menyalurkan, dan mendukung perilaku manusia, supaya mau bekerja giat dan antusias mencapai hasil yang optimal dikarenakan motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan Pengaruh yang ditimbulkan bersifat positif, artinya bahwa semakin tinggi motivasi kerja karyawan maka semakin tinggi kinerja karyawan tersebut (Fernanda 2016).

Motivasi memegang peranan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan hal ini mengindikasikan bahwa keberadaan motivasi sangat dibutuhkan dalam semua bidang maupun aspek, karena keberadaan motivasi dapat mendorong dan merubah perilaku manusia ke arah yang lebih baik dari sebelumnya, sehingga motivasi menjadi penting bagi siapa saja, terutama bagi pemberi layanan kepada masyarakat (Talle 2016).

Penelitian yang dilakukan oleh Marthen (2016) menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja, hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Talle, 2016 bahwa motivasi memegang peran penting dalam

meningkatkan kualitas pelayanan.

#### **2.1.4.2 Kepuasan Kerja**

Kepuasan kerja merupakan suatu perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari sebuah evaluasi karakteristiknya (Ilahi dkk., 2017). Ivancevich (2006) memandang kepuasan kerja suatu sikap yang dimiliki pekerja mengenai pekerjaan mereka hal ini dihasilkan dari persepsi mereka mengenai pekerjaan.

Menurut Robbins and Judge, 2011 dalam Sanita, (2018) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai perasaan positif pada suatu pekerjaan, yang merupakan dampak/hasil evaluasi dari berbagai aspek pekerjaan tersebut. Kepuasan kerja merupakan penilaian dan sikap seseorang atau karyawan terhadap pekerjaannya dan berhubungan dengan lingkungan kerja, jenis pekerjaan, hubungan antar teman kerja, dan hubungan sosial di tempat kerja.

#### **2.1.4.3 Tingkat Stres**

Hasil penelitian Henida (2008) tentang hubungan stres kerja dengan kinerja di Rumah Sakit Islam Malang menunjukkan bahwa didapatkan adanya hubungan signifikansi antara tingkat stres kerja dengan kinerja, dan mempunyai hubungan dengan arah korelasi yang negatif. Artinya semakin rendah tingkat stres kerja perawat dalam menjalankan standar asuhan keperawatan, maka kinerja perawat dalam melaksanakan asuhan keperawatan cenderung semakin baik, hasil dari tingkat stres kerja mayoritas ringan (96,7%) dan mayoritas mempunyai kinerja yang tergolong baik (93,3%).

Menurut Fajrillah and Nurfitriani (2016) ada hubungan yang signifikan antara stres terjadinya kinerja perawat pelaksana dalam melaksanakan pelayanan keperawatan, hal ini disebabkan karena sebagian perawat memiliki coping yang berbeda-beda sehingga stress kerja ada yang tinggi dan rendah, jika coping seorang perawat tidak efektif dapat membuat tingkatstresnya tinggi, hal tersebut dapat mempengaruhi kinerja

perawat dalam memberikan pelayanan, sehingga membuat kinerja perawat juga berbeda-beda dalam memberikan pelayanan keperawatan ada yang baik dan ada juga yang kurang baik. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Runtuwene dkk., (2018) dan Nurcahyani, (2016), menyebutkan bahwa terdapat hubungan antara stres kerja dengan kinerja pada perawat.

#### **2.1.4.4 Kondisi Fisik Pekerjaan**

Nurrohmah (2015) mengungkapkan bahwa kondisi kerja atau lingkungan kerja ialah semua aspek fisik kerja, psikologis kerja dan peraturan kerja yang dapat memengaruhi kepuasan kerja dan pencapaian produktivitas kerja.

Nurrohmah (2015) bahwa kondisi lingkungan kerja secara garis besar dibagi menjadi dua, yaitu:

a. Kondisi lingkungan kerja fisik lingkungan kerja fisik ialah semua keadaan yang berbentuk fisik yang terdapat di sekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Lingkungan kerja fisik ini dibagi menjadi dua, antara lain:

1. Lingkungan yang berhubungan secara langsung dengan karyawan. Misalnya: meja, kursi.
2. Lingkungan perantara yang dapat memengaruhi kondisi karyawan. Misalnya: sirkulasi udara, bau tidak sedap.

b. Kondisi lingkungan kerja non-fisik lingkungan kerja non-fisik merupakan seluruh kondisi yang terjadi dan berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun hubungan dengan sesama rekan kerja, atau hubungandengan bawahan.

#### **2.1.4.5 Sistem Kompensasi**

Kompensasi merupakan segala sesuatu yang diterima karyawan sebagai balas jasa untuk kerja mereka (Hani Handoko (2010)). Sistem kompensasi adalah program pemberian sesuatu kepada karyawan atas jasa yang diberikan. Kompensasi diharapkan mampu memotivasi sehingga karyawan dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan baik. Dengan adanya kompensasi yang memadai dan peningkatan motivasi yang dijalankan berhasil, maka seorang karyawan akan termotivasi dalam pelaksanaan pekerjaan yang dibebankan kepadanya dan berupaya mengatasi permasalahan yang terjadi (Lamalewa 2015). Kompensasi meliputi pembayaran tunai secara langsung, imbalan tidak langsung dalam bentuk benefit dan pelayanan (jasa), dan insentif untuk memotivasi karyawan agar tingkat produktivitas yang lebih tinggi adalah komponen yang sangat menentukan dalam hubungan kerja (Tarigan, 2017).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Fernanda (2016) diketahui adanya pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan. Pengaruh yang ditimbulkan bersifat positif, artinya bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan karyawan terhadap kompensasi yang diberikan perusahaan maka semakin tinggi kinerja karyawan tersebut, kompensasi secara tidak langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan melalui motivasi kerja karyawan, kompensasi dapat menjadi faktor bagi karyawan dalam menjalankan aktivitas pada perusahaan. Penelitian menunjukkan bahwa kompensasi yang tidak memadai dapat menurunkan prestasi kerja, motivasi, dan kepuasan kerja karyawan atau bahkan menyebabkan karyawan yang potensial keluar dari perusahaan (Lamalewa, 2015).

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fitrianasari dkk. (2013) kompensasi mempunyai pengaruh yang bermakna terhadap kepuasan kerja perawat, Artinya persepsi terhadap kompensasi terkait dengan kesesuaian gaji yang mendapat tanggapan positif akan menjadi faktor pendorong semakin tingginya kepuasan kerja perawat.

#### **2.1.4.6 Desain Pekerjaan**

Rivai dkk., (2009) rancangan pekerjaan adalah proses penentuan tugas-tugas yang akan dilakukan/dilaksanakan, metode yang digunakan untuk melaksanakan tugas ini, dan bagaimana pekerjaan tersebut berkaitan dengan pekerjaan lainnya. Rancang pekerjaan menentukan bagaimana hubungan kerja manajer dengan karyawan- karyawannya dan hubungan diantara karyawan- karyawan itu sendiri, rancang pekerjaan mempunyai arti penting bagi karyawan dan perusahaan.

#### **2.1.4.7 Aspek Ekonomi**

Aspek ekonomi (*profit*) yaitu upaya perusahaan dalam meningkatkan keuntungan bagi perusahaan tersebut (Rosyidah, 2017). Dalam aspek ekonomi (*profit*) bukan hanya mengenai mencari keuntungan, tetapi juga menciptakan kondisi perdagangan yang adil (*fair trade*) dan perdagangan yang etis (*ethical trade*) dalam berbisnis (Felisia & Limijaya, 2014)

#### **2.1.4.8 Karakteristik Pegawai**

Siagian (2008) menuturkan bahwa, karakteristik biografikal (individu) dapat dilihat dari umur, jenis kelamin, status perkawinan, jumlah tanggungan dan masa kerja.

#### **2.1.5 Manfaat Pelayanan Prima**

Menurut Ismanto dkk. (2017). Adapun manfaat yang didapatkan dari pelayanan prima yang telah diterapkan :

a. Meningkatkan citra intansi

Citra atau nama perusahaan dapat ditingkatkan dengan sebuah usaha pelayanan prima. Perusahaan atau instansi yang memberikan layanan bermutu serta mengedepankan atau memprioritaskan pelanggan adalah mereka yang memiliki strategi bertahan dan

berkembang. Semakin cepat dan tepat dilakukan pelayanan prima (*Service Excellence*) maka semakin hebat pula perusahaan atau instansi itu bangkit.

b. Meningkatkan loyalitas klien

Loyalitas merupakan keadaan yang bisa dibentuk dan tidak bisa dibeli oleh uang. Loyalitas merupakan kesetiaan yang bisa dibentuk dari pelanggan kepada perusahaan atau instansi. Hal ini bisa terjadi karena perusahaan atau instansi memberikan pelayanan yang dapat memuaskan pelanggan sesuai atau melebihi harapan pelanggan.

c. Memberikan kesan baik

Ketika pelayanan prima (*Service Excellence*) dilakukan sesuai prosedur perusahaan yang berlaku, pelanggan akan merasa sangat dihargai dan merasa diayomi dengan baik. Dengan demikian kesan yang baik akan didapatkan dan dirasakan manfaatnya oleh perusahaan dari pelanggan.

d. Timbal balik yang sesuai

Segala aspek yang dilakukan oleh pegawai dengan baik atau sangat baik maka akan mendapatkan timbal balik yang sesuai dari pelanggannya. Seorang pelanggan yang datang dan mengeluarkan keluhan lalu ditanggapi dengan baik dan bijak oleh pegawai, maka pelanggan akan membicarakan mutu dan kualitas pelayanan pada publik.

## **2.2 Kepuasan Kerja**

### **2.2.1 Definisi Kepuasan Kerja**

Kepuasan kerja mencerminkan sikap seseorang terhadap pekerjaannya. Ini nampak dalam sikap positif pegawai terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya (Roy mond Tan, 2017). Sedangkan menurut Hayati (2015) kepuasan kerja merupakan sikap seorang individu terhadap pekerjaannya, dapat terjadi pada semua tingkatan pekerjaan dalam suatu instansi, misalnya di tingkat pimpinan

hingga ke tingkat pegawai paling rendah.

Kepuasan kerja merupakan sikap dari karyawan terhadap pekerjaannya, dan kepuasan kerja bersifat individual, karena setiap individu mempunyai kepuasan yang berbeda-beda (Fitrianasari dkk., 2013). Siagian (2007) mengutarakan kepuasan kerja salah satu cara pandang seseorang baik yang bersifat positif maupun bersifat negative terhadap pekerjaannya.

Berdasarkan pendapat yang disampaikan oleh Sutarni (2008) kepuasan kerja adalah perasaan yang menyenangkan atau tidak menyenangkan, yang dirasakan pegawai terhadap pekerjaannya yang dipengaruhi oleh faktor karakteristik individu, pekerjaan dan organisasi. Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang sangat penting untuk mendapatkan hasil kerja yang optimal. Perawat yang merasakan kepuasan dalam bekerja tentunya akan berupaya semaksimal mungkin dengan segenap kemampuan yang dimilikinya untuk menyelesaikan tugas pekerjaannya, sehingga prestasi kerja dapat dicapai (Hakim dkk., 2014).

Menurut Jex dan Britt (2008) dalam (Sanita, 2018) menyatakan bahwa kepuasan kerja pada dasarnya merupakan sikap pegawai terhadap pekerjaannya. Sikap tersebut adalah pernyataan evaluative baik yang menyenangkan atau yang tidak menyenangkan, mengenai objek atau peristiwa. Sikap tersebut mencerminkan bagaimana seseorang merasakan sesuatu. Kepuasan kerja menunjukkan kesesuaian antara harapan seseorang akan sesuatu dengan apa yang benar-benar diterima, sehingga tingkat kepuasan kerja pegawai secara individu berbeda-beda. Perbedaan disebabkan karena masing-masing individu memiliki perbedaan baik dalam nilai yang dianut, sikap, perilaku maupun motivasi untuk bekerja.

Menurut Luthans (2006) dalam (Sinaga 2018) indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan kerja yaitu:

a. Kepuasan terhadap Gaji

Gaji merupakan upah yang diperoleh seseorang sebanding dengan usaha yang dilakukan dan sama dengan upah yang diterima oleh orang lain dalam posisi yang sama.

b. Kepuasan terhadap Promosi

Mengacu pada sejauh mana pergerakan atau kesempatan maju diantara jenjang berbeda dalam organisasi. Keinginan untuk promosi mencakup keinginan untuk pendapatan yang lebih tinggi, status sosial, pertumbuhan secara psikologis dan keinginan untuk rasa keadilan.

c. Kepuasan terhadap Pengawasan

Sejauh mana perhatian bantuan teknis dan dorongan ditunjukkan oleh supervisor terdekat terhadap bawahan. Atasan yang memiliki hubungan personal yang baik dengan bawahan serta mau memahami kepentingan bawahan memberikan kontribusi positif bagi kepuasan pegawai dan partisipasi bawahan dalam pengambilan keputusan memberikan dampak positif terhadap kepuasan pegawai.

d. Kepuasan terhadap Hubungan Sesama Rekan Kerja

Tingkat dimana rekan kerja pandai secara teknis dan mendukung secara sosial. Bagi kebanyakan pegawai, kerja merupakan salah satu cara untuk memenuhi kebutuhan interaksi sosial. Oleh karena itu mempunyai rekan kerja yang menyenangkan dapat meningkatkan kepuasan kerja.

e. Kepuasan terhadap pekerjaan yang sedang dilakukan

Sejauh mana pekerjaan menyediakan kesempatan seseorang untuk belajar memperoleh tanggung jawab dalam suatu tugas tertentu dan tantangan untuk pekerjaan yang menarik.

### 2.2.2 Teori Kepuasan Kerja

Menurut pendapat para ahli, dikemukakan bahwa ada beberapa teori, yaitu:

#### 1. Teori hirarkhi kebutuhan dasar

Menurut pendapat Handoko 1999 dalam buku “Managemen” yang dikutip dari penelitian Murti (2013) menyebutkan bahwa Seseorang termotivasi guna mencapai kepuasan melalui hirarki dari yang paling dasar hingga kebutuhan psikologis dan seseorang akan menggapai kebutuhan yang tinggi apabila kebutuhan yang rendah telah terpenuhi.

Adapun kebutuhan dasar hirarki manusia menurut Maslow (1970) dalam Marquis & Huston (2000) yang dikutip dari penelitian Sutarni (2008) adalah:

- a. Kebutuhan fisiologis antara lain, sandang, pangan, dan papan.
- b. Kebutuhan keamanan dan keselamatan, yaitu kebutuhan kebebasan dari ancaman, seperti perlindungan dari bahaya ancaman kecelakaan kerja.
- c. Kebutuhan sosial, seperti kebutuhan berinteraksi dengan orang lain, dan juga mencintai dan dicintai.
- d. Kebutuhan penghargaan, ialah kebutuhan akan penghargaan diri dan penghargaan dari orang lain.
- e. Kebutuhan aktualisasi diri, ialah kebutuhan yang menunjukkan keahlian, kemampuan dan potensi yang dimiliki.

#### 2. Teori dua faktor

Menurut Herzberg, 1966 yang dikutip dari Setiawan, 2007 Prinsip dari teori kepuasan dan ketidakpuasan kerja adalah dua hal yang berbeda, yang berarti antara kepuasan dan

ketidakpuasan kerja kepada pekerjaan itu bukan suatu variabel yang berkelanjutan. Teori ini dikemukakan pertama kali oleh Herzberg dari hasil penelitian yang dilakukan dengan cara membagi situasi menjadi 2 kelompok yang mempengaruhi sikap seseorang terhadap pekerjaannya, yaitu :

a. Kelompok *satisfiers* ialah situasi yang dibuktikannya sebagai sumber kepuasan kerja yang terdiri dari tanggung jawab, prestasi, penghargaan, promosi, dan pekerjaan itu sendiri. Kehadiran faktor ini dapat menimbulkan kepuasan, namun tidak hadirnya ini tidak melulu menghadirkan ketidakpuasan.

b. Kelompok *dissatisfiers* adalah faktor-faktor yang terbukti menjadi sumber ketidakpuasan, yang terdiri dari kondisi kerja, gaji, penyedia, teman kerja, kebijakan administrasi, dan keamanan. Perbaikan terhadap kondisi ini akan mengurangi atau menghilangkan ketidakpuasan, tetapi tidak akan menimbulkan kepuasan karena ia bukan sumber kepuasan kerja.

### **2.2.3 Dampak Kepuasan dan Ketidakpuasan Kerja**

#### **2.2.3.1 Terhadap Produktifitas Kerja**

Banyak pendapat yang menyatakan bahwa produktivitas dapat dinaikkan dengan kepuasan kerja, seperti yang diutarakan oleh Wieck et al. (2009) pekerja yang puas dianggap lebih produktif dan lebih mungkin untuk tetap pada pekerjaan. Sedangkan menurut Noviyanti dkk. (2018) individu dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi memiliki perasaan-perasaan positif tentang pekerjaan tersebut, sementara karyawan yang tidak puas memiliki perasaan-perasaan negatif tentang pekerjaan tersebut, menurut Sanita (2018) semakin tinggi kepuasan kerja pada pegawai maka akan semakin tinggi pelayanan prima yang dilakukan oleh pegawai.

Produktivitas kerja dipengaruhi oleh banyak faktor-faktor moderator disamping kepuasan kerja. Lawler dan Porter berpendapat produktivitas yang tinggi menyebabkan

peningkatan dari kepuasan kerja jika tenaga kerja mempresepsikan bahwa ganjaran *intrinsik* (misalnya rasa telah mencapai sesuatu) dan ganjaran *ekstrinsik* (misalnya gaji) yang diterima kedua - duanya adil dan wajar dibuktikan dengan unjuk kerja yang unggul (Setiawan, 2007).

### **2.2.3.2 Terhadap Kemangkiran Dan Keluarnya Tenaga Kerja**

Ketidak hadirannya lebih bersifat spontan dan kurang mencerminkan ketidakpuasan kerja, berbeda dengan berhenti atau keluar dari pekerjaan (Setiawan, 2007). Ketidakpuasan kerja pada karyawan dapat diungkapkan melalui berbagai cara misalkan selain meninggalkan pekerjaan, karyawan dapat mengeluh, membangkang, mencuri barang milik organisasi, menghindar dari tanggung jawab (Setiawan, 2007).

### **2.2.3.3 Terhadap Kesehatan**

Ada beberapa bukti tentang adanya hubungan antara kepuasan kerja dengan kesehatan fisik dan mental. Kajian yang dilakukan oleh Kornhauser tentang kesehatan mental dan kepuasan kerja adalah untuk semua tingkatan jabatan, persepsi dari tenaga kerja bahwa pekerjaan mereka menuntut penggunaan efektif dari kemampuan mereka berkaitan dengan skor kesehatan mental yang tinggi.

Skor-skor ini juga berkaitan dengan tingkat dari kepuasan kerja dan tingkat dari jabatan. Meskipun jelas adanya hubungan kepuasan kerja dengan kesehatan, namun hubungan kausalnya masih tidak jelas. Tingkat dari kepuasan kerja dan kesehatan mungkin saling mengukuhkan sehingga peningkatan dari yang satu dapat meningkatkan yang lain dan sebaliknya penurunan yang satu mempunyai akibat yang negatif juga pada yang lain (Setiawan, 2007).

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Strategi Pencarian Literature Review**

##### **3.1.1 Protokol dan Registrasi**

Rangkuman menyeluruh dalam bentuk literature review mengenai kepuasan kerja perawat dengan pemberian pelayanan prima. Protokol dan evaluasi dari literature review akan menggunakan PRISMA checklist, PRISMA (*Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta Analyses*) adalah kumpulan item yang berbasis bukti untuk dilaporkan dalam tinjauan sistematis dan meta analisis. PRISMA tidak hanya berfokus pada pelaporan review yang mengevaluasi uji coba secara acak, namun juga dapat digunakan sebagai dasar untuk melaporkan tinjauan sistematis terhadap jenis penelitian lainnya, dan mengevaluasi sebuah intervensi. metode ini dilakukan secara sistematis dengan mengikuti tahapan atau protokol penelitian yang benar. PRISMA bertujuan meningkatkan kualitas protokol tinjauan sistematis untuk membantu penulisan, memperbaiki pelaporan tinjauan sistematis dan meta analisis.

Kelebihan menggunakan PRISMA yaitu tahapannya lengkap dan detail untuk melakukan kajian literature. PRISMA checklis ditujukan terutama untuk persiapan protokol tinjauan sistematis dan meta analisis yang meringkas data dari studi, terutama evaluasi dan intervensi. PRISMA checklist di gunakan untuk menilai kelengkapan pelaporan protokol yang diterbitkan (Moher dkk., 2015).

PRISMA checklist untuk menentukan penyeleksian studi yang telah ditemukan dan disesuaikan dengan tujuan dari literature review.

Prosedur dari PRISMA yaitu:

1. Pencarian Data Pencarian data mengacu pada sumber data base Google Scholar yang sifatnya resmi, yang disesuaikan dengan judul penelitian, abstrak dan kata kunci yang digunakan untuk mencari artikel kata kunci ini dapat disesuaikan dengan pertanyaan penelitian yang telah dibuat sebelumnya.
2. Skringing Data Skringing adalah penyaringan atau pemilihan data (artikel penelitian) yang bertujuan untuk memilih masalah penelitian yang sesuai dengan topik atau judul, abstrak dan kata kunci yang diteliti.
3. Penilaian Kualitas (Kelayakan) Data Penilaian kualitas atau kelayakan didasarkan pada data (artikel penelitian) dengan teks lengkap (full text) dengan memenuhi kriteria yang ditentukan (kriteria inklusi dan eksklusi)
4. Hasil Pencarian Data Semua data (artikel penelitian) berupa artikel penelitian kuantitatif atau kualitatif yang memenuhi semua syarat dan kriteria untuk dilakukan analisis lebih lanjut (Talarima 2020). Dalam literature ini peneliti mengambil artikel kuantitatif.

### **3.1.2 Database Pencarian**

Literature review yang merupakan rangkuman menyeluruh beberapa studi penelitian yang ditentukan berdasarkan tema tertentu. Pencarian literatur dilakukan pada bulan Juni – Juli 2021. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder yang diperoleh bukan dari pengamatan langsung, akan tetapi diperoleh dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu. Sumber data sekunder yang didapat berupa artikel jurnal bereputasi baik nasional maupun internasional dengan tema yang sudah ditentukan. Pencarian literature dalam literature review ini menggunakan data base dengan kriteria kualitas tinggi dan sedang, yaitu Google Scholar.

### 3.1.3 Kata Kunci

Pencarian artikel atau jurnal menggunakan *keyword (OR)* yang digunakan untuk memperluas atau menspesifikkan pencarian, sehingga mempermudah dalam penentuan artikel atau jurnal yang digunakan. Kata kunci dalam *literature review* ini disesuaikan dengan *Medical Subject Heading (MeSH)* dan terdiri dari sebagai berikut:

Tabel 1.1 Kata Kunci *Literature Review*

Kepuasan Kerja Perawat	Pelayanan Prima
OR	OR
Kepuasan Kerja	Pelayanan Prima

### 3.2 Kriteria Inklusi dan Eksklusi

Kriteria yang di ambil untuk *literature review* yaitu artikel atau jurnal dengan tema kepuasan kerja perawat dan pelayanan prima. Artikel atau jurnal yang tidak sesuai dengan kriteria inklusi maka artikel atau jurnal itu tidak di gunakan untuk study *literature review* ini. Strategi yang digunakan untuk mencari artikel menggunakan PICOS framework, yang terdiri dari:

- a. *Population/problem* : populasi/masalah yang akan di analisa.
- b. *Intervention/indicators* : tindakan atau indikator pada masalah yang terjadi.
- c. *Comporation* : pembanding dari penatalaksanaan lain.
- d. *Outcome* : suatu hasil dari penelitian.
- e. *Study Design* : model penelitian yang digunakan untuk di review

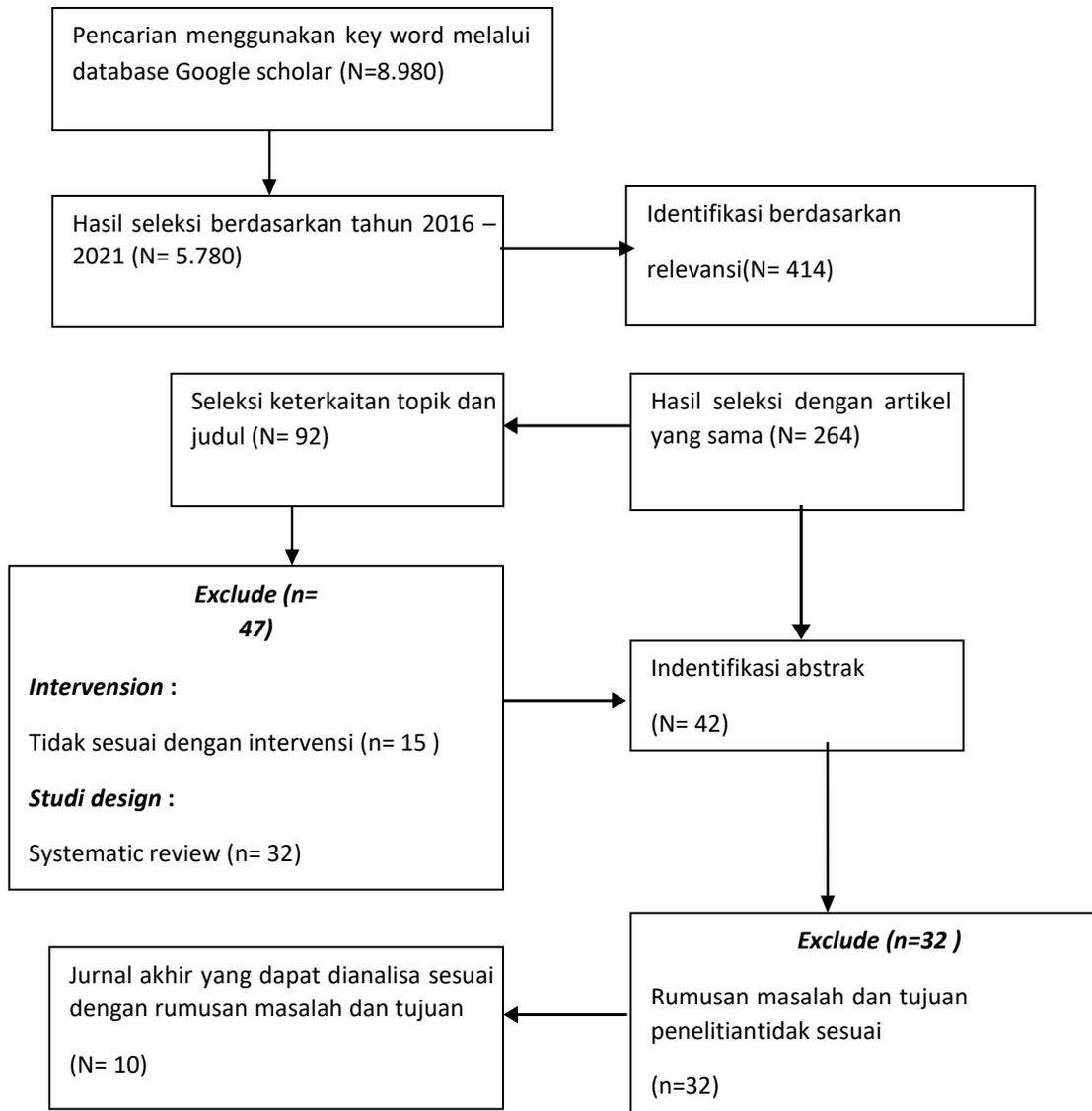
Tabel 2.2 Kriteria inklusi dan eksklusi dengan format PICOS.

<b>Kriteria</b>	<b>Inklusi</b>	<b>Eksklusi</b>
Problem/populasi	Studi yang berfokus pada kepuasan kerja perawat dan pelayanan prima.	Studi yang tidak mengulas mengenai kepuasan kerja perawat dan pelayanan prima.
Intervention	Studi yang meneliti tentang indikator kepuasan kerja (gaji, promosi, supervisi, rekan sekerja, pekerjaan yang dilakukan) dan konseppelayanan prima (sikap, perhatian, tindakan, penampilan, kemampuan, tanggung jawab) yang diberikan kepada klien.	Tidak ada intervensi
Comparation	Tidak ada faktor pembanding	
Outcome	Adanya hubungan atau pengaruh kepuasan kerja perawat terhadap pemberian pelayanan prima.	Tidak ada
Study design dan tipe publikasi	<i>Cross sectional, kuantitatif, survey analitik</i> , deskriptif Tipe publikasi : open access research article	<i>Sistematik review, Eksperimental</i>
Tahun terbit	Jurnal yang terbit tahun 2016	Jurnal yang terbit sebelum tahun 2016
Bahasa	Jurnal dengan bahasa indonesia dan bahasa inggris	Jurnal dengan bahasa selain bahasa indonesia dan inggris

### 3.3 Hasil Pencarian dan Seleksi Study

Dari hasil pencarian literature review melalui database Google Scholar yang menggunakan kata kunci “Kepuasan Kerja Perawat dan Pelayanan Prima” menemukan 8.980 jurnal, kemudian hasil pencarian dengan tahun 2016 – 2021 menjadi 5.780, di

identifikasi berdasarkan relevansi menjadi 414 jurnal, diseleksi dari artikel yang sama menjadi 264 jurnal, dari 264 jurnal diseleksi keterkaitan topik dan judul tersisa 92, didalam 92 jurnal tersebut didapatkan eksklusi yaitu tidak sesuai dengan intervensi 15 dan systematic review 32, ditemukan menjadi 45 jurnal, diidentifikasi abstrak menjadi 42 jurnal dan tidak sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan 32, hasil akhir yang didapat dari google scholar 10 jurnal. Hasil seleksi artikel studi dapat digambarkan dalam Diagram di bawah ini.



### 3.4 Penilaian Kualitas

Analisis kualitas metodologi dalam setiap studi (n=10) dengan Checklist daftar penilaian dengan beberapa pertanyaan untuk menilai kualitas dari studi. Penilaian kriteria diberi nilai 'ya', 'tidak', 'tidak jelas' atau 'tidak berlaku', dan setiap kriteria dengan skor 'ya' diberi satu poin dan nilai lainnya adalah nol, setiap skor studi kemudian dihitung dan dijumlahkan. *Critical appraisal* untuk menilai studi yang memenuhi syarat dilakukan oleh para peneliti. Jika skor penelitian setidaknya 50%

memenuhi kriteria *critical appraisal* dengan nilai titik *cut-off* yang telah disepakati oleh peneliti, studi dimasukkan ke dalam kriteria inklusi. Peneliti mengecualikan studi yang berkualitas rendah untuk menghindari bias dalam validitas hasil dan rekomendasi ulasan. Risiko bias dalam literature review ini menggunakan asesmen pada metode penelitian masing-masing studi, yang terdiri dari (Nursalam, 2020):

1. Teori : Teori yang tidak sesuai, sudah kadaluwarsa, dan kredibilitas yang kurang.
2. Desain : Desain kurang sesuai dengan tujuan penelitian.
3. Sample : Ada 4 hal yang harus diperhatikan yaitu Populasi, sampel, sampling, dan besar sampel yang tidak sesuai dengan kaidah pengambilan sampel.
4. Variabel : Variabel yang ditetapkan kurang sesuai dari segi jumlah, pengontrolan variabel perancu, dan variabel lainnya.
5. Inturmen : Instrumen yang digunakan tidak memiliki sesitivitas, spesivikasi dan dan validatas-reliablitas.
6. Analisis Data: Analisis data tidak sesuai dengan kaidah analisis yang sesuai dengan satandar.

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Karakteristik Study

Pada *literature review* ini terdapat sepuluh artikel memenuhi kriteria inklusi yang membahas tentang 2 variabel yaitu kepuasan kerja perawat dan pelayanan prima. Artikel penelitian yang diambil menggunakan desain penelitian *Cross sectional, kuantitatif, survey analitik, deskriptif* Tipe publikasi : open access research article kecuali desain *systematik review* dan *eksperimental*. Sampel penelitian merupakan perawat yang masih aktif bekerja dan pasien. Tahun penelitian berkisar antara tahun 2016-2021. Instrument penelitian kepuasan kerja perawat dan pelayanan prima menggunakan kuesioner tentang kepuasan kerja dan pelayanan prima. Analisis yang paling banyak digunakan dalam jurnal yang telah di tela`ah dalam literature review ini menggunakan analisis *cross sectional*.

Tabel 4.1 Hasil pencarian literature

Author & Tahun Terbit	Tujuan	METODE (Desain, Sampel, Variabel, Instrumen, Analisis)	Hasil Penelitian
(Sanita, 2018 )	untuk mengetahui hubungan antara motivasi kerja dan kepuasan kerja dengan pelayanan prima.	D:Kuantitatif S: <i>Probablity sampling</i> , 70 perawat dan 25 pasien V:motivasi kerja, kepuasan kerja, pelayanan prima I:kuesioner A:analisis regresi model penuh	Ada hubungan positif dan signifikan antara kepuasan kerja dengan pelayanan prima pada perawat RSUD BLUD dr.H.Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor. Berarti semakin tinggi kepuasan kerja pada perawat maka akan semakin tinggi pelayanan prima yang dilakukan oleh perawat.

(Mutiarini Mubyl, 2020)	Untuk mengetahui hasil analisis pengaruh kepuasan kerja perawat terhadap kinerja perawat, pelayanan prima perawat dan kepuasan pasien.	D:Deskriptif S: <i>Purposive sampling</i> ,101 perawat	kepuasan kerja perawat berpengaruh secara signifikan terhadap pelayanan prima perawat.
(Santoso, 2020)	Untuk mengetahui pengaruh gaya kepemimpinan transformasional kepala ruang dengan pelayanan perawat yang berdampak pada tingkat kepuasan pasien.	V:kepuasan kerja perawat, kinerja perawat, pelayanan prima perawat, kepuasan pasien. I:kuesioner A:analisis jalur Structural Equation Model (SEM).	Hal ini berarti pelayanan prima perawat dapat mengalami perubahan secara langsung apabila kepuasan kerja perawat mengalami perubahan.
(Munirul Quluub, 2018)	untuk mengetahui Persepsi Perawat Tentang Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Kerja Perawat	D: <i>Crossectional</i> S: <i>Purposive sampling</i> , 72 perawat V:Kualitas pelayanan, kepuasan kerja I:Kuesioner A:univariat,bivariat,multivariat	Dari semua indikator tentang pengukuran pelayanan (bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati) yang telah dilakukan terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan kerja perawat

---

(Horhoru w, 2017)	Tujuan dari dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja perawat.	D: <i>Crossectional</i> S: <i>Simple random sampling</i> , 146 perawat V:Kepuasan kerja, kinerja I:Kuesioner A: <i>Analisis regresi logistic</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja terkait imbalan jasa berpengaruh siknifikan terhadap kinerja perawat, terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan kerja dengan pengawasan (supervisor) dan manajemen dalam rumah sakit terhadap kinerja perawat, kepuasan dengan rekan kerja juga memberi pengaruh yang signifikan dengan kinerja perawat sedangkan kepuasan dengan kondisi kerja tidak memiliki pengaruh yang siknifikan dengan kinerja.
----------------------	--	---	---

---

(Lilis Rohayani, 2020)	Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui gambaran pelayanan prima perawat berdasarkan persepsi pasien	D: <i>Survey analitik</i> S: <i>Purposive sampling</i> , 149 pasien V:Pelayanan prima, persepsi pasien I:Kuesioner A:Univariat	Hasil penelitian menunjukkan sebanyak 80 responden (53,7%) merasakan pelayanan prima dan 69 responden (46,3%) merasakan pelayanan belum prima.
(Mulyaningtyas, 2021)	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan kepuasan kerja dan motivasi perawat.	D: <i>Cross sectional</i> S: <i>Simple random sampling</i> , 222 perawat V:kepuasan kerja, motivasi I:Kuesioner A: <i>Spearman</i>	Hasil analisa univariat didapatkan, lebih dari setengah responden (64,9%) menyatakan kepuasan kerja tinggi dan sebagian besar (85,1%) memiliki motivasi sedang. Analisa bivariat menggunakan Spearman rank dengan hasil kepuasan kerja memiliki hubungan yang kuat dengan motivasi
(Reski Dewi Pratiwi, 2017)	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penerapan pelayanan prima terhadap kepuasan pasien.	D: <i>Cross sectional</i> S: <i>Accidental sampling</i> , 397 pasien V:Pelayanan prima, kepuasan pasien I:Kuesioner A:SPSS	Terdapat pengaruh pelayanan prima dari variabel Sikap (Attitude) dengan nilai $p=0,007$ , Perhatian (Attention) dengan nilai $p=0,001$ , Tindakan (Action) dengan nilai $p=0,003$ , Kemampuan (Ability) dengan nilai $p=0,001$ , Penampilan (Appearance) dengan nilai $p=0,000$ , dan Tanggung Jawab (Accountability) dengan

			nilai $p=0,000$ terhadap kepuasan pasien
(Desti, 2016)	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor- faktor yang berhubungan dengan penerapan pelayanan prima oleh perawat	D: <i>Cross sectional</i> S: <i>Proporsional random sampling</i> , 57 perawat V:Pelayanan prima, supervisi, imbalan, desain pekerjaan, motivasi I:Kuesioner A:Univariat dan Bivariat	Hasil penelitian univariat menunjukkan bahwa penerapan pelayanan prima oleh perawat baik (54,4%), supervise kategori baik (56,1 %), imbalan sesuai (64,9 %), desain pekerjaan baik (54,4 %), motivasi tinggi (61,4 %). Hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa terdapat beberapa faktor yang berhubungan dengan penerapan pelayanan prima yaitu faktor supervisi ( $p=0,006$ ), imbalan ( $p=0,015$ ), desain pekerjaan ( $p=0,013$ ), dan motivasi ( $p=0,000$ ).
(Nurfri da, 2018)	Tujuan penelitian ini untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja perawat	D: <i>Cross sectional</i> S: <i>Proporsional random sampling</i> , 80 perawat V:Kepuasan kerja, pengakuan, tanggung jawab, pengembangan, promosi, penghasilan, kondisi kerja, kebijakan	Berdasarkan uji rank spearman didapatkan ada hubungan antara pengakuan ( $p$ value 0,000), pengembangan potensi ( $p$ value 0,000), kesempatan promosi ( $p$ value 0,000), penghasilan ( $p$ value 0,000), kondisi

---

& administrasi, interaksi, supervisi I:Kuesioner A: <i>Spearman</i>	kerja (p value 0,000), kebijakan dan administrasi rumah sakit (p value 0,000), interaksi antar idividu (p value 0,000), dan supervisi (p value 0,000) dengan kepuasan kerja perawat rawat.
--	--

---

## **4.2 Karakteristik Responden Dari Study**

Dalam studi telah disebutkan bahwa kepuasan kerja perawat berhubungan dengan pemberian pelayanan prima. Responden dalam mengukur kepuasan kerja adalah perawat dan responden dalam mengukur pelayanan prima adalah pasien. Responden dalam penelitian ini adalah perawat yang masih aktif bekerja dan pasien yang sedang dirawat dengan perawat mayoritas lama bekerja 1-5 tahun dengan jumlah rata – rata lebih dari 70 perawat sedangkan pasien dengan jumlah rata – rata lebih dari 25 orang dan mayoritas usia pasien berusia 26-35 tahun.

## **4.3 Kepuasan Kerja Perawat**

Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang sangat penting untuk mendapatkan hasil kerja yang optimal. Perawat yang merasakan kepuasan dalam bekerja tentunya akan berupaya semaksimal mungkin dengan segenap kemampuan yang dimilikinya untuk menyelesaikan tugas pekerjaannya, sehingga prestasi kerja dapat dicapai (Hakim dkk., 2014).

Penelitian oleh Mulyaningtyas, (2021) menunjukkan bahwa kepuasan perawat dalam bekerja berhubungan dengan motivasi. Motivasi merupakan kesediaan untuk melaksanakan upaya tinggi untuk mencapai tujuan-tujuan keorganisasian, yang dikondisikan oleh kemampuan upaya, untuk memenuhi kebutuhan individu tertentu. Untuk mengembangkan sikap-sikap positif tersebut kepada pegawai dan pimpinan harus terus memotivasi para pegawainya agar kepuasan kerja pegawainya menjadi tinggi.

Penelitian oleh Nurfrida, (2018) menunjukkan bahwa responden memiliki pengakuan yang baik, tanggung jawab yang baik, pengembangan potensi yang baik, memiliki kesempatan promosi yang baik, penghasilan baik, memiliki kondisi kerja baik,

mendapat kebijakan dan administrasi rumah sakit baik, memiliki interaksi antar individu, dan memiliki supervisi yang baik, sedangkan untuk hasil ini diketahui ada hubungan antara pengakuan, pengembangan potensi, kesempatan promosi, penghasilan, kondisi kerja, kebijakan dan administrasi rumah sakit, interaksi antar individu, dan supervisi dengan kepuasan kerja perawat.

Untuk mencapai kepuasan kerja ada berbagai macam indikator kepuasan kerja, gaji, supervisi, kepuasan pekerjaan, promosi, hubungan rekan sekerja, pekerjaan yang dilakukan, dan lingkungan kerja (Sinaga, 2018).

Berdasarkan hasil analisis indikator yang paling kuat mempengaruhi dalam kepuasan kerja adalah gaji dan supervisi, menurut penelitian yang dilakukan oleh Mulyaningtyas (2021) dari 222 responden (73%) 162 responden mengatakan puas dengan pemberian gaji yang diberikan. Sedangkan penelitian Horhoruw, (2017) 146 responden (42%) 53 responden mengatakan puas dengan pemberian gaji yang diterima. Dengan mendapat imbalan dan jasa yang sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan dan juga tepat pada waktunya maka seseorang dalam hal ini perawat juga akan semakin tinggi produktivitas dan kinerjanya.

Dari 222 responden (91%) 202 responden menyatakan puas terhadap supervisi (Horhoruw, 2017). dan dari 146 responden yang mengatakan puas dengan supervisi berjumlah (69,9%) 102 orang (Mulyaningtyas, 2021). Semakin baik suatu pengawasan dan kepemimpinan atau manajemen suatu rumah sakit dalam menjalankan tugas dan fungsinya maka perawat pun akan merasa puas dan sekaligus akan semakin baik kinerjanya.

Berdasarkan teori, sejalan dengan pendapat Sinaga, (2018) kepuasan kerja adalah perasaan atau sikap seseorang terhadap pekerjaan yang dilakukannya, yang dapat dipengaruhi oleh berbagai macam faktor, baik itu faktor internal maupun eksternal. Kepuasan kerja dalam organisasi menghasilkan kinerja yang baik karena dapat

meningkatkan produktivitas karyawan. Seseorang yang merasa puas dengan pekerjaannya akan merasa senang terhadap pekerjaan dan mendorong mereka untuk meningkatkan kinerja. Hal ini termasuk faktor-faktor yang menyebabkan, menyalurkan, dan mempertahankan tingkah laku manusia dalam pemberian pelayanan yang optimal.

#### **4.4 Pelayanan Prima**

Pelayanan prima merupakan pelayanan dengan memiliki standar kualitas tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat secara akurat (handal) dan konsisten, berorientasi kepada kepuasan pelanggan, menerapkan manajemen mutu total, dan selalu mengikuti perkembangan standar internasional/ISO (Aini, 2017).

Hasil penelitian dari Reski Dewi Pratiwi, (2017) menunjukkan berdasarkan uji *chi square* konsep pelayanan prima, sikap (*attitude*), Perhatian (*attention*), Tindakan (*action*), Kemampuan (*ability*), Penampilan (*appearance*), Tanggung Jawab (*accountability*). Terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan prima dengan kepuasan pasien. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Sanita, (2018) didapati hasil dari 25 responden (100%) mengatakan pelayanan belum prima yang mana penilaian berdasarkan dari persepsi pasien dan dapat berpengaruh dalam kepuasan pasien.

Dari konsep pelayanan prima yang paling diperhatikan oleh pasien adalah penampilan dan kemampuan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan Reski, (2017) pada indikator kemampuan mendapat hasil 372 responden (97,1%) mengatakan baik pada variabel kemampuan dan 371 responden (96,6%) mengatakan baik pada variabel penampilan. Menurut penelitian Lilis Rohayani, (2020) Pada pertanyaan variabel pelayanan prima yaitu pasien merasa puas karena perawat memberikan pelayanan dengan cepat mendapat perolehan tinggi, artinya pasien puas karena merasa kebutuhannya terpenuhi tanpa harus menunggu waktu lama untuk mendapatkan pelayanan yang optimal hal

tersebut sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pasien.

Penelitian yang dilakukan oleh Desti, (2016) analisis faktor – faktor yang berhubungan dalam penerapan pelayanan prima, hasil penelitian univariat menunjukkan bahwa penerapan pelayanan prima oleh perawat baik, supervise kategori baik, imbalan sesuai, desain pekerjaan baik, motivasi tinggi. Dilihat dari faktor – faktor yang dianalisis adalah indikator kepuasan kerja, yang artinya pelayanan prima berhubungan dengan kepuasan kerja.

Hasil penelitian yang dilakukan Santoso, (2020) dari hasil uji regresi logistik gaya kepemimpinan *idealized influence*, dan *individual consideration* terhadap *service excellent*, didapati variabel gaya kepemimpinan *idealized influence* dengan variabel *individual consideration* saat semua variabel gaya kepemimpinan transformasional dianalisis bersama-sama modelnya tidak signifikan terhadap pelayanan prima. Variabel gaya kepemimpinan transformasional pada penelitian ini tidak signifikan berpengaruh terhadap pelayanan prima, disebabkan karena kepemimpinan tunggal yang mana dari atas/pimpinan akan sama sampai ke bawahan. pimpinan yang peduli terhadap pegawainya dapat menjadi motivasi bagi pegawai untuk dapat memberikan kinerja terbaiknya dalam menyelesaikan setiap pekerjaan.

Berdasarkan teori, sejalan dengan pendapat yang disampaikan oleh LilisRohayani, (2020) Pelayanan prima merupakan sikap atau cara pemberi layanan yang berperan besar dalam menciptakan kepuasan bagi klien. Pelaksanaan pelayanan prima mampu mendatangkan kepuasan pasien, karena dengan pelayanan prima tersebut, pasien akan merasa nyaman dan tenang berada di ruangan perawatan, sehingga pada akhirnya mereka merasa puas dengan apa yang didapatkan dalam pelayanan kesehatannya (Aini, 2017).

#### 4.5 Hubungan Kepuasan Perawat Dengan Pemberian Pelayanan Prima

Penelitian yang dilakukan oleh Desti, (2016) berdasarkan hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa terdapat beberapa faktor yang berhubungan dengan pelayanan prima yaitu faktor supervisi ( $p= 0.006$ ), imbalan ( $p= 0.015$ ), desain pekerjaan ( $p= 0.013$ ), dan motivasi ( $p= 0.000$ ) dilihat dari faktor yang dianalisis adalah bagian dari indikator kepuasan kerja, artinya dapat dikatakan terdapat hubungan antara kepuasan kerja dengan pelayanan prima.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Mubyl, (2020) penelitian ini menunjukkan berdasarkan hasil Evaluasi model struktural dilakukan dengan melihat relasi/path coefficients antar variabel yang satu dengan yang lainnya (nilai  $\beta$ ) sesuai dengan hipotesis dalam penelitian ini yang dapat diketahui dengan cara membandingkan nilai  $t_{hitung}$  dan  $t_{tabel}$  serta nilai signifikansi ( $p$ ) masing-masing variabel. Dengan kriteria pengujian hipotesis pada penelitian ini yaitu apabila nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka  $H_1$  ditolak dan  $H_0$  diterima. Nilai koefisien jalur ( $\beta$ ) 0.420,  $t_{hitung}$  ( $t_{tabel}: 1.984, two\ tailed, los\ 5\%$ ) dengan nilai  $t_{hitung}$  3.453, dan nilai signifikansi 0.001. Diperoleh nilai koefisien jalur yang positif dan nilai  $t$  hitung sebesar  $3.453 > 1.984$  dengan nilai signifikansi  $0.001 < 0.050$ , sehingga keputusannya adalah kepuasan kerja perawat berpengaruh secara signifikan terhadap pelayanan prima perawat.

Menurut penelitian yang dilakukan Sanita (2018) hasil yang diperoleh dari uji hipotesis antara variabel menunjukkan terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kepuasan kerja dengan pelayanan prima (service excellence) pada perawat dengan nilai koefisien beta ( $\beta$ ) = 0.927, dan nilai  $t$  hitung  $> t$  tabel ( $19.326 > 1.995$ ) dan  $p$  nilai = 0.000 ( $p < 0.05$ ). semakin tinggi kepuasan kerja yang dirasakan perawat maka semakin tinggi pelayanan prima yang diberikan.

Penelitian yang dilakukan Horhoruw, (2017) hasil analisis regresi logistik menunjukkan variabel kepuasan dengan imbalan jasa berhubungan dengan kinerja dengan nilai

Sig.0.003, variabel kepuasan terhadap supervisi berhubungan dengan kinerja dengan nilai Sig. 0.254 dan variabel kepuasan dengan rekan sekerja berhubungan dengan kinerja dengan nilai Sig. 0.000 berdasarkan analisis kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja. Apabila kinerja mengalami peningkatan maka secara tidak langsung pegawai akan memberikan pelayanan yang prima.

Penelitian oleh Mulyaningtyas, (2021) hasil uji spearman antara kepuasan kerja dengan motivasi didapati hasil kepuasan kerja dengan motivasi berhubungan secara signifikan dengan kepuasan kerja. Motivasi sendiri adalah salah satu faktor yang mempengaruhi pelayanan prima dan kepuasan kerja juga adalah faktor yang berpengaruh dalam pemberian pelayanan prima. Berdasarkan penelitian yang dilakukan Sanita (2018) hasil yang diperoleh dari uji hipotesis menunjukkan bahwa  $F_{hitung} > F_{tabel}$  yang artinya motivasi kerja dan kepuasan kerja terhadap pelayanan prima memiliki hubungan dan dengan nilai  $F = 203.668$ ,  $R^2 = 0.859$ , dan  $p = 0.000$  pada perawat, kontribusi hubungan ( $R^2$ ) motivasi kerja dan hubungan kepuasan kerja dengan pelayanan prima adalah sebesar 0.859, hal ini menunjukkan bahwa 85.9 persen dari pelayanan prima dapat dijelaskan oleh motivasi kerja dan kepuasan kerja.

Selanjutnya berdasarkan hasil analisis *litelature riview* ini dikaitkan dengan beberapa teori, menurut Suryani, (2016) menyimpulkan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan perawat adalah standar asuhan keperawatan, keuntungan institusi, eksistensi institusi, kepuasan kerja perawat, kepercayaan konsumen, komunikasi, dukungan lingkungan sekitar, dan peningkatan standar pelayanan. kepuasan kerja adalah faktor yang paling menonjol dalam faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan.

Kepuasan kerja perawat sangat berhubungan dalam mencapai kinerja yang baik. Perawat yang memiliki yang kepuasan baik akan menimbulkan kinerja baik juga. Pengaruh langsung kepuasan kerja terhadap kinerja perawat dapat terjadi pada perawat yang merasa mendapatkan kepuasan yang baik, sehingga dapat secara langsung

terbentuk pelayanan yang baik (Anastasius Renda, 2020).

Menurut Mutiarini Mubyl, (2020) apabila perawat puas dengan pekerjaannya, kinerjanya dapat meningkat, dan cenderung memberikan pelayanan prima kepada pasien.

Pada pelayanan prima perawat dapat mengalami perubahan secara langsung apabila kepuasan kerja perawat mengalami perubahan. Tinggi rendahnya pelayanan prima dapat dilihat berdasarkan persepsi pasien, rendahnya pelayanan prima dapat disebabkan oleh kurangnya kepuasan yang dirasakan perawat terhadap pekerjaannya sehingga membuat perawat merasa acuh terhadap pekerjaannya dan memberikan pelayanan yang kurang maksimal kepada pasien Sanita (2018).

Berdasarkan 10 jurnal penelitian yang digunakan dan kesimpulan yang diperoleh telah membuktikan dalam penelitian kepuasan kerja perawat dengan pemberian pelayanan prima apabila seorang perawat merasakan kepuasan terhadap pekerjaannya maka perawat akan melakukan usaha terbaiknya dalam pekerjaannya, secara tidak langsung akan meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada pasien, sehingga pasien merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang telah diberikan kepadanya, sehingga rumusan masalah pada penelitian ini terjawab.

#### **4.6 Keterbatasan Penelitian**

Peneliti sadar bahwa dalam penelitian ini masih banyak kekurangan, dikarenakan jurnal yang diambil hanya berdasarkan jurnal nasional saja. Peneliti menggunakan metode literatur review sehingga hasil yang didapat tidak sesuai dengan melakukan penelitian secara langsung. Sehingga perlu dilakukan penelitian lebih lanjut secara langsung.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil *literature review* pada 10 artikel terkait “Kepuasan Kerja Perawat Dengan Pemberian Pelayanan Prima” dapat ditarik kesimpulan :

1. Hasil dari artikel yang membahas tentang kepuasan kerja perawat didapati indikator kepuasan terhadap gaji dan kepuasan terhadap supervisi adalah indikator yang paling berpengaruh dalam mencapai kepuasan saat bekerja. Serta kepuasan kerja dapat meningkatkan kinerja.
2. Hasil dari artikel yang membahas tentang pemberian pelayanan prima didapati konsep pelayanan pelayanan prima yang lebih sering diperhatikan oleh pasien adalah penampilan (*appearance*) dan kemampuan (*ability*). Pelayanan yang prima dapat meningkatkan kepuasan yang dirasakan oleh pasien.
3. Berdasarkan analisis dari 10 jurnal penelitian dapat diambil kesimpulan bahwa 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.

#### **5.2 Saran**

Melihat dari dampak apabila pelayanan yang diberikan kurang prima yang dapat mempengaruhi citra instansi dan loyalitas pasien dan salah satu faktor dalam pemberian pelayanan prima adalah kepuasan kerja. Diharapkan kepada setiap instansi kesehatan memperhatikan kepuasan kerja setiap pegawainya sehingga para pegawai memiliki kepuasan kerja yang tinggi sehingga dapat memberikan pelayanan dengan

sangat baik kepada pasien. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan mampu mengembangkan penelitian yang serupa, namun memilikidesain penelitian maupun pendekatan penelitian yang berbeda, sehingga hasil yang didapatkan lebih baik dan memiliki kredibilitas tinggi untuk dijadikan referensi kepuasan kerja dalam pemberian pelayanan prima.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aini, Qurrotu. 2017. "Hubungan Pelayanan Prima (Excellent Service) Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di IntensiveCare Unit Rsud Syamrabu Bangkalan."
- Desti, Elva Nattia. 2016. "Analisis Faktor - Faktor Yang Berhubungan Dengan Penerapan Pelayanan Prima Oleh Perawat Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit X Kota Padang Tahun 2016." *Iii*(2): 2016.
- Fajrillah, F., Dan N. Nurfitriani. 2016. "Hubungan Stres Kerja Dengan Kinerja Perawat Pelaksana Dalam Melaksanakan Pelayanan Keperawatan Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Anutapura Palu." *Jurnal Keperawatan Sriwijaya* 3(2): 17–24.
- Febi Riandhyanita, Ahmad Asyrofi, Setianingsih. 2017. "Hubungan Motivasi Perawat Dengan Pelaksanaan Tindakan Perawatan Oral Hygiene Pada Pasien Di Ruang Icu 1." 7(1): 25–31.
- Febi Silvia. 2012. "Pelayanan Prima Dan Kepuasan Pelanggan Di Kantor." : 1–12.
- Fernanda, Rahdian. 2016. "Pengaruh Kompensasi, Kepuasan Kerja, Motivasi Kerja Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan." V.
- Fitrianasari, Dini, Umar Nimran, Dan Hamidah Utami. 2013. "Pengaruh Kompensasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Dan Kinerja Karyawan (Studi Pada Perawat Rumah Sakit Umum " : " *Profit (Jurnal ...* 7(1): 12–24.

- Hakim, Abdul, Muhammad Yassir, Dan Muhammad Nur. 2014. “Terhadap Kepuasan Kerja Perawat Di Ruangan.” 4.
- Horhoruw, Andrias. 2017. “Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Perawat Diinstalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Dr. M. Haulussy Ambon.” 2(4): 366–74.
- Ilahi, Dede Kurnia, Mochamad Djudi Mukzam, Dan Arik Prasetya. 2017. “Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Disiplin Kerja Dan Komitmen Organisasional (Studi Pada Karyawan Pt.Pln (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Malang).” *Jurnal Administrasi Bisnis* 1 Universitas Brawijaya 44(1): 31–39.
- Irawati, Agustin Diyah. 2017. “Hubungan Penerapan Pelayanan Prima (Service Excellent) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Sayidiman Magetan Tahun 2017.”
- Ismanto, Setyobudi, Dan Pelayanan Prima. 2017. “Daftar Pustaka Daryanto Dan Setyobudi Ismanto. 2014.” : 2017.
- Kartika Yanidrawati, F. Sri Susilaningih, Irman Somantri. 2011. “Hubungan Kepuasan Kerja Dengan Kinerja Perawat Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Bekasi.” : 1–18.
- Lamalewa, F. 2015. “Pengaruh Kompensasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Motivasi Kerja Pada Bank Di Kota Merauke.” 0(1): 11–19.
- Lilis Rohayani<sup>1</sup>, Iin Inayah<sup>2</sup>, Anisa Shofiyani Shoumi<sup>3</sup>, Andria Praghlapati<sup>4</sup> 1, 2, 3. 2020. “Pelayanan Prima Perawat Berdasarkan Persepsi Pasien Di Ruang Rawat Inap Talaga Bodas (Penyakit Dalam Pria Kelas 3) Rumah Sakit Tingkat Ii 03.05.01 Dustira Cimahi 2019.” 5(1): 42–46.

- Marthen, Dany. 2016. "Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Cv Batik Indah Rara Djonggrang)." 9(2): 10.
- Mimin Lestari, Supriandi. 2019. "Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Prima Pada Pegawai Puskesmas Kayon Palangka Raya (Mimin Lestari, Supriandi) 1." 2(2): 1–13.
- Moher, David Et Al. 2015. "Preferred Reporting Items For Systematic Review And Meta-Analysis Protocols (Prisma-P) 2015 Statement." *Japanese Pharmacology And Therapeutics* 47(8): 1177–85.
- Mulyaningtyas, Tanti Lestari, Tina Shinta Parulian, Dan Ferdinan Sihombing. 2021. "Hubungan Kepuasan Kerja Dengan Motivasi Perawat Di Rumah Sakit Swasta Bandung." 6(1): 36–44.
- Munirul Quluub Kasim. P, Reza Aril Ahri, Andi Surahman Batara. 2018. "Persepsi Perawat Tentang Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Kerja Perawat Di Rumah Sakit Umum Daerah Polewali Mandar." : 400–410.
- Murti, Harry. 2013. "Pdam Kota Madiun." 1(1): 10–17.
- Mutiari Mubyl, Giri Dwinanda. 2020. "Kepuasan Kerja Perawat Terhadap Kinerja, Pelayanan Prima Perawat, Dan Kepuasan Pasien." 6(1): 185–99.
- Noviyanti, Rima, Dan Bram Burmanajaya. 2018. "Gambaran Kepuasan Kerja Perawat Pada Aspek Otonomi Di Ruang Rawat Inap Rsud Kota Bogor Tahun 2018 Description Of Job Satisfaction Nurse Inpatient Ward On The Otonomy Aspect In Rsud Kota Bogor Year 2018."

- Nurchayani, Enny. 2016. "Hubungan Tingkat Stres Kerja Dengan Kinerja Perawat Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan Malang." *Jurnal Psik Unitri* 1(1): 70–77.
- Nurfrida. 2018. "Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Kerja Perawat Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Tugurejo Semarang." *Jurnal Kesehatan Masyarakat (E-Journal)* 6(4): 62–71.
- Nurrohmah, Khanifah. 2015. "Pengaruh Kondisi Kerja, Gaya Kepemimpinan Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Cv.Nova Furniture Di Boyolali." *Artikel Publikasi Ilmiah*: 16.
- Nursalam, Prof H, Dan M Nurs Hons. 2020. *Penulisan Literature Review Dan Systematic Review Pada Pendidikan Kesehatan (Contoh)* 131–34.
- 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 Pelayanan Prima Pegawai Rawat Jalan Puskesmas Kecamatan Kebon Jeruk Jakarta Barat Tahun 2015 Skripsi*.
- Reski Dewi Pratiwi, Ryryn Suryaman Prana Putra. 2017. "Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rsud Labuang Baji Makassar The Effect Of Implementation Of Excellent Service On The Satisfaction Of Outpatients At The Labuang Baji Hospital , Makassar Program Studi Administrasi Rumah Sakit ,." : 30–44.

- Runtuwene, Kurviasni S, Febi K Kolibu, Dan Oksfriani J Sumampouw. 2018. "Hubungan Antara Stres Kerja Dengan Kinerja Pada Perawat Di RumahSakit Umum Daerah Minahasa Selatan." 7(5).
- Sanita, Ina Cucu. 2018a. "Hubungan Antara Motivasi Kerja Dan Kepuasan Kerja Dengan Pelayanan Prima." 6(4): 499–504.
- Santoso, Paulus Budi. 2020. "Gaya Kepemimpinan Transformasional Dan Service Excellent Pada Perawat Di Rumah Sakit Ken Saras Kabupaten Semarang." 8(April): 56–60.
- Setiawan, Teguh. 2007. "Dengan Kepuasan Kerja Perawat Pelaksana Di Rs Banyumanik."
- Sinaga, Junita. 2018. "Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Perawat DiInstalasi Rawat Inap Rumah Sakit Martha Friska Medan Tahun 2017." *Repository Institusi Universitas Sumatera Utara*: 1–78.
- Sutarni, Nani. 2008. "Hubungan Beban Kerja Dengan Kepuasan Kerja Perawat Pelaksana Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Kanker Dharmais." *Tesis Tidak Dipublikasi*.
- Talarima. 2020. "Panduan Teknis Penulisan Penelitian Systematic Review Fakultas Kesehatan UniversitasKristen Indonesia Maluku."
- Talle, Ambo. 2016. "Pengaruh Motivasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Unit Layanan Pengadaan Kabupaten Mamuju Utara." *Jurnal Katologis* 4(4): 201–10.
- Tarigan, Roymond Tan Dan Zeplin Jiwa Husada. 2017. "Pengaruh KompensasiDan Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Melalui Motivasi Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada 3h Motosport." *Agora* 5(1).

