

**HUBUNGAN KINERJA PERAWAT TERHADAP
PELAYANAN KEPERAWATAN DI RSU
PREMAGANA KABUPATEN GIANYAR
DALAM ERA *NEW NORMAL***



SKRIPSI

Oleh:
NI KADEK ANDRI YUNIATI

**PROGRAM STUDI SARJANA ILMU KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
BINA USADA BALI
2023**

**HUBUNGAN KINERJA PERAWAT TERHADAP
PELAYANAN KEPERAWATAN DI RSU
PREMAGANA KABUPATEN GIANYAR
DALAM ERA *NEW NORMAL***

SKRIPSI

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan
Pada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bina Usada Bali**

Oleh:

**NI KADEK ANDRI YUNIATI
NIM. C2121112**

**PROGRAM STUDI SARJANA ILMU KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
BINA USADA BALI
2023**

HALAMAN PERSETUJUAN

HUBUNGAN KINERJA PERAWAT TERHADAP PELAYANAN KEPERAWATAN DI RSU PREMAGANA KABUPATEN GIANYAR DALAM ERA *NEW NORMAL*

Diajukan Oleh:

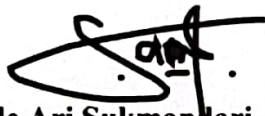
NI KADEK ANDRI YUNIATI
NIM. C2121112

Mangupura, 31 Januari 2023

Telah Disetujui Oleh Dosen Pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II



Ns. Ni Made Ari Sukmanhari, S.Kep.,M.Kes
NIDN: 0812108702



Ni Putu Cyntia Maseni, SE.,MM
NIDN: 0809029501

Mengetahui,
Program Studi Sarjana Ilmu Keperawatan
Ketua



Ns. I Putu Artha Wiraya, S.Kep.,M.Kep
NIDN: 0821058603

HALAMAN PENGESAHAN

**SKRIPSI INI TELAH DIPERTAHANKAN DAN DISAHKAN
DI DEPAN DEWAN PENGUJI PROGRAM STUDI SARJANA
KEPERAWATAN SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
BINA USADA BALI**

Tanggal: 23 Februari 2023

Yang Terdiri Dari:

Ketua Penguji



Ns. Ni Nyoman Suardani. S.Kep..MM

NIDK: 8863790019

Sekretaris Penguji



Ns. Ni Made Ari Sukmanlari. S.Kep..M.Kes

NIDN: 0812108702

Anggota Penguji



Ni Putu Cyntia Maseni. SE..MM

NIDN: 0809029501

Mengetahui,

Program Studi Sarjana Ilmu Keperawatan

Ketua



Ns. I Putu Artha Wiaya. S.Kep..M.Kep

NIDN: 0821058603

**SEKOLAH TINGGI ILMU KEPERAWATAN
BINA USADA BALI PROGRAM STUDI SARJANA ILMU KEPERAWATAN**

Skripsi , 15 Januari 2023

Ni Kadek Andri Yuniati

Hubungan Kinerja Perawat terhadap Pelayanan Keperawatan di RSUD Premagana Kabupaten Gianyar dalam Era *New Normal*

(xvii + 72 halaman + 5 tabel + 3 gambar + 10 lampiran)

ABSTRAK

Kualitas pelayanan keperawatan dapat dilihat melalui evaluasi kinerja perawat. Kinerja perawat mencerminkan kemampuan perawat untuk mengimplementasikan proses asuhan keperawatan. Baik buruknya kinerja seorang perawat dapat dilihat dari mutu asuhan keperawatan yang diberikan kepada pasien. Tujuan penelitian ini yaitu mengetahui hubungan kinerja perawat terhadap pelayanan keperawatan di RSUD Premagana Kabupaten Gianyar dalam Era *New Normal*.

Desain penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional*. Jumlah populasi sebanyak 175 orang dan sampel sebanyak 44 orang dengan teknik *accidental sampling*. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuesioner kinerja perawat dan pelayanan keperawatan. Data dianalisis menggunakan *Rank Spearman*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja perawat di RSUD Premagana Kabupaten Gianyar dalam era *new normal* sebagian besar dalam kategori baik yaitu sebanyak 29 (65.9%) responden. Pelayanan Keperawatan di RSUD Premagana Kabupaten Gianyar dalam era *new normal* sebagian besar dalam kategori baik yaitu sebanyak 29 (65.9%) responden. Hasil uji statistik dengan menggunakan uji *Rank Spearman* mengenai hubungan kinerja perawat terhadap pelayanan keperawatan di RSUD Premagana Kabupaten Gianyar dalam Era *New Normal* diperoleh *p-value* sebesar 0,000. Berdasarkan hasil analisis *p-value* sebesar $0,000 < 0,05$, dapat disimpulkan bahwa ada hubungan kinerja perawat terhadap pelayanan keperawatan di RSUD Premagana Kabupaten Gianyar dalam Era *New Normal*.

Kata Kunci : Kinerja Perawat, Pelayanan Keperawatan, *New Normal*

Daftar Pustaka: 59 (2005-2021)

**HIGH SCHOOL OF NURSING SCIENCES
BINA USADA BALI GRADUATE NURSING STUDY PROGRAM**

Undergraduate Thesis, 15 January 2023

Ni Kadek Andri Yuniati

The Relationship of Nurse Performance Towards Nursing Services at Premagana Hospital Gianyar Regency in New Normal Adaptations

(xvii + 72 pages + 5 tables + 3 figures + 10 appendixes)

ABSTRACT

The quality of nursing services can be seen through the evaluation of nurse performance. Nurse performance reflects the nurse's ability to implement the nursing care process. The good or bad performance of a nurse can be seen from the quality of nursing care given to patients. The purpose of this study was to determine the relationship between nurse performance and nursing services at Premagana General Hospital, Gianyar Regency in the New Normal Era.

The research design is a quantitative study with a cross-sectional approach. Total population of 175 people and a sample of 44 people with accidental sampling technique. The instrument used in this research is the nurse performance questionnaire and nursing service. Data were analyzed using Rank Spearman.

The results of this study indicate that the performance of nurses at Premagana General Hospital, Gianyar Regency, in the new normal era, was mostly in the good category, namely 29 (65.9%) respondents. Nursing services at Premagana General Hospital, Gianyar Regency, in the new normal era, were mostly in the good category, namely 29 (65.9%) respondents. The results of statistical tests using the Spearman Rank test concerning the relationship between nurse performance and nursing services at Premagana General Hospital, Gianyar Regency in the New Normal Era obtained a p-value of 0.000. Based on the results of the p-value analysis of $0.000 < 0.05$, it can be concluded that there is a relationship between nurse performance and nursing services at Premagana General Hospital, Gianyar Regency in the New Normal Era.

Keywords : Nurse Performance, Nursing Service, New Normal

Bibliography : 59 (2005-2021)

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ni Kadek Andri Yuniati

NIM : C2121112

Jurusan : Sarjana Ilmu Keperawatan

Judul Skripsi : Hubungan Kinerja Perawat Terhadap Pelayanan Keperawatan
di RSUD Premagana Kabupaten Gianyar Dalam Era *New
Normal*

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa tugas akhir yang saya tulis benar-benar hasil karya sendiri, bukan merupakan pengambil alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Apabila dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa tugas akhir ini adalah hasil jiplakan maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Mangupura, 25 Januari 2023



(Ni Kadek Andri Yuniati)

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa atas segala anugrahNya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi penelitian ini dengan judul “Hubungan Kinerja Perawat terhadap Pelayanan Keperawatan di RSUD Premagana Kabupaten Gianyar dalam Era *New Normal*.” Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Keperawatan pada Program Studi S1 Keperawatan STIKES Bina Usaha Bali.

Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Keperawatan Pada Program Studi Keperawatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bina Usaha Bali.

Penyusunan skripsi ini telah mendapatkan bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Bersama ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Ir. Putu Santika, MM. selaku Ketua STIKES Bina Usaha Bali yang telah yang telah memberikan kesempatan mengikuti pendidikan Program Ilmu Keperawatan di STIKES Bina Usaha Bali.
2. Ns. I Putu Artha Wijaya, S. Kep., M. Kep selaku Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan STIKES Bina Usaha Bali yang telah banyak memberikan saran dan dorongan dalam menyelesaikan skripsi.
3. Ns. Ni Made Ari Sukmandari, S.Kep.,M.Kes selaku pembimbing utama yang telah dengan sabar membimbing dan memberikan semangat.
4. Ni Putu Cyntia Maseni, SE.,MM. selaku pembimbing pendamping yang selalu memberikan masukan dan saran perbaikan.

5. Direktur RSUD Premagana yang telah memberi izin dan memfasilitasi peneliti.
6. Seluruh staf dan sejawat perawat RSUD Premagana atas dukungannya.
7. Keluarga yang telah memberikan dukungan, perhatian dan mendoakan peneliti selama proses penyusunan skripsi ini.
8. Rekan-rekan sejawat mahasiswa S1 Keperawatan STIKES Bina Usaha Bali yang telah bersedia memberi saran dan semangat.

Semoga kebaikan yang diberikan kepada saya mendapatkan balasan terbaik dari Tuhan Yang Maha Esa. Saya menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu segenap saran sangat peneliti butuhkan untuk perbaikan.

Mangupura, 25 Januari 2023

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
SKRIPSI PENELITIAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan	7
D. Manfaat Penelitian	8
E. Keaslian Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Konsep Perawat	13
B. Kinerja Perawat	13
1. Konsep Kinerja	13
2. Indikator Kinerja	14
3. Variabel Kinerja	15
4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja	15
5. Jenis-Jenis Kinerja	16
6. Penilaian Kinerja	16
7. Upaya Meningkatkan Kinerja	18
8. Konsep Kinerja Perawat.....	19

9. Pengukuran Kinerja Perawat.....	21
C. Pelayanan Keperawatan	22
D. Hubungan Kinerja Perawat Terhadap Pelayanan Keperawatan	24
E. Kerangka Teori	27
 BAB III KERANGKA KONSEP, HIPOTESIS DAN DIFINISI	
OPERASIONAL	
A. Kerangka Konsep	28
B. Hipotesis	29
C. Definisi Operasional	29
 BAB IV METODE PENELITIAN	
A. Rancangan Penelitian	30
B. Populasi dan Sampel	30
C. Tempat Penelitian	32
D. Waktu Penelitian	32
E. Etika Penelitian	33
F. Alat Pengumpulan Data	35
G. Prosedur Pengumpulan Data	39
H. Pengolahan Data	41
I. Analisis Data	43
 BAB V HASIL PENELITIAN	
A. Kondisi Lokasi Penelitian	45
B. Karakteristik Informan	46
C. Analisis Univariat	46
D. Analisis Bivariat	48
 BAB VI PEMBAHASAN	
A. Interpretasi Penelitian	49
B. Keterbatasan Penelitian	56
C. Implikasi Terhadap Pelayanan, Pendidikan Dan Penelitian	57

BAB VII SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan	58
B. Saran	58

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN – LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional	29
Tabel 5.1 Karakteristik Responden di RSUD Premagana Kabupaten Gianyar	46
Tabel 5.2 Kinerja Perawat di RSUD Premagana Kabupaten Gianyar.....	47
Tabel 5.3 Pelayanan Perawat di RSUD Premagana Kabupaten Gianyar.....	47
Tabel 5.4 Hubungan Kinerja Perawat terhadap Pelayanan Keperawatan....	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	27
Gambar 3.1 Kerangka Konsep	28
Gambar 4.1 Rumus Pengkategorian.....	36

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Jadwal Pelaksanaan Penelitian
Lampiran 2	Surat Permohonan Studi Pendahuluan
Lampiran 3	Surat Balasan Ijin Studi Pendahuluan
Lampiran 4	Surat Pengantar Permohonan Menjadi Responden
Lampiran 5	Surat Keterangan Persetujuan Menjadi Responden
Lampiran 6	Kuesioner Penelitian
Lampiran 7	Surat Permohonan Uji Etik
Lampiran 8	Surat Laik Etik
Lampiran 9	Surat Permohonan Ijin Penelitian
Lampiran 10	Surat Balasan Ijin Penelitian
Lampiran 11	Hasil Uji Validitas Kinerja Perawat
Lampiran 12	Hasil Olah Data Univariat dan Bivariat

DAFTAR PUSTAKA

- Amalina, *et al.* (2021). Analisis Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bogor Tahun 2021. *Jurnal of Hospital Management* ISSN: 2615-8337 Volume 4, No2, September 2021. Available at: https://digilib.esaunggul.ac.id/public/UEU-Journal-23255-11_2276.pdf. Diakses tanggal 22 Juli 2022.
- Ali, Z. (2014). *Dasar - Dasar Keperawatan Professional*. Jakarta: Widya Medika.
- Ali, U., Latif, A., Kadir, A., (2014). Faktor - Faktor yang Berhubungan dengan Mutu Pelayanan Keperawatan di Ruang IGD RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar. Available at: <http://ejournal.stikesnh.ac.id/index.php/jikd/article/view/652/528>. Diakses tanggal 1 Juli 2022.
- Ariga, R.A., & Dalimunthe, R. F. (2021). Manajemen Sumber Daya Perawat Gawat Darurat pada Masa Pandemi COVID-19 di Ruang Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Tipe C Medan'. *Jurnal Riset Hesti Medan Akper Kesdam I/BB Medan e-ISSN 2615-0441/ p-ISSN 2527-9548 Vol. 6, No. 1, Juni 2021, pp. 44-51*. Diakses tanggal 10 Juli 2022.
- Arikunto, S. (2012). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT.Rineka Cipta.
- Asmadi, (2018). *Konsep Dasar Keperawatan*. Jakarta. EGC
- Asmuji. (2012). *Manajemen Keperawatan Konsep & Aplikasi*. Jakarta: Erlangga
- Azwar, S. (2012). *Penyusunan Skala Psikologi Edisi 2* (2nd ed.). Yogyakarta:Pustaka Pelajar.
- Budiawan, I. N. (2015). Hubungan Kompetensi, Motivasi dan Beban Kerja Perawat Pelaksana dengan Kinerja Perawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Jiwa Propinsi Bali. *Tesis*. Available at: <file:///C:/Users/ASUS/Desktop/andri/unud-1489-1851367633-tesisbudiawan-mikm5-with-cover-page-v2.pdf>. Diaksestanggal 30 Juni 2022.
- Budiono, & Sumirah. (2015). *Konsep Dasar Keperawatan*. Jakarta: Bumi Medika.
- Cucinotta, D., & Vanelli, M. (2020). WHO Declares COVID-19 a Pandemic. *Acta Biomed*, 91, 157–160. Available at: <https://doi.org/10.23750/abm.v91i1.9397>. Diakses tanggal 25 Juni 2022.
- Darma, S. (2012). Hubungan Tingkat Pengetahuan Perawat Tentang Model Praktek Keperawatan Profesional (MPKP) Dengan Kinerja Perawat Dalam

Penerapan MPKP Di RSJ Propinsi Bali. STIKES Bina Husada Bali. (*Skripsi*) . Diakses tanggal 12 Juni 2022.

Faizin, A., Winarsih. (2018). Hubungan Tingkat Pendidikan dan Lama Kerja dengan Kinerja Perawat RSUD Pandan Arang Kabupaten Boyolali. *Jurnal Berita Ilmu Keperawatan* ISSN. 1979-2697. Volume 1, No. 3.

Ferry, E. (2009). *Teori dan Praktek dalam Keperawatan*. Jakarta: EGC

Fitzsimons, J. (2020). Quality and Safety in the Time of Coronavirus: Design Better, Learn Faster, *International Journal for Quality in Health Care*. doi: 10.1093/intqhc/mzaa051.

Inayah, I. (2020). Gambaran Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Perawat di Pelayanan Keperawatan dalam Masa COVID-19. Available at: <http://ejournal.stikesjayc.id/index.php/PLT/article/view/23/29>. Diakses tanggal 12 Juni 2022.

Kewuan, N. (2016). *Manajemen Kinerja Keperawatan*. Jakarta: EGC
Kusumawati, D. (2015). Hubungan Beban Kerja dengan Kinerja Perawat Di Ruang IGD RSUD Blambangan Banyuwangi Tahun 2015, *E-Journal*, 3(kinerja perawat), pp. 176–190.

Kumajas, F. W. (2014). Hubungan Karakteristik Individu dengan Kinerja Perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Datoe Binangkang, Kabupaten Bolaang Mongondow. *Jurnal Keperawatan UNSRAT*, vol 2. No. 2

Kurniadi, Anwar (2013). *Manajemen keperawatan dan prospektifnya teori, konsep dan aplikasi* , Falkultas Kedokteran Universitas Indonesia, Jakarta

Kusumaningsih, D., Gunawan, M. R., Zainaro, M. A., Widiyanti, T. (2020). Hubungan Beban Kerja Fisik dan Mental Perawat dengan Penerapan Pasien Safety pada Masa Pandemi COVID – 19 di UPT Puskesmas Rawat Inap Kabupaten Pesawaran. *Indoneisan Jurnal of Health Development*, 2(2), 108-118

Lu, H., Zhao, Y., While, A. (2019). International Journal of Nursing Studies Job satisfaction among hospital nurses : A literature review. *International Journal of Nursing Studies*, 94, 21–31. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2019.01.011>

Marpaung, E. W. B. H. (2020). *COVID-19 dan New Normal*. Researchgate. 2020 ;1–16. Diakses tanggal 16 Juni 2022.

- Maryam, S. (2014). Pengaruh Masa Kerja, Tingkat Pendidikan, dan Rotasi Kerja terhadap Kinerja Perawat Rumah Sakit Jiwa RS Dr. Soeharto Heerdjan. Jakarta. Tesis. Jakarta : Univeristas Indonesia.
- Mohan, K., & Gomathi, S. (2015). The effects of job rotation practices on employee development: An empirical study on nurses in the hospitals of vellore district. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 6(1), 209–215. <https://doi.org/10.5901/mjss.2015.v6n1p209>
- Muzakkir, Tapi, N. A., Kadir, A. (2021). Literature Review : Relationship of Work Load and Working Conditions of Nurses to Work Stress Nurses. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 16, 131 – 140.
- Nasirin, C. (2021). The impact of nurses workload, Humanities and Health Policy: Exploratory analysis of the Patient Experience Satisfaction. *Proceedings of the 2nd Annual Conference on Education and Social Science (ACCESS 2020)*. doi:10.2991/assehr.k.210525.036
- Natawirarindry, C., Gasong, N. D., Feirenz, A. D. (2022). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Kinerja Perawat Selama Masa Pandemi COVID-19 di Rumah Sakit Umum Elim Rantepao, Kabupaten Toraja Utara, Sulawesi Selatan. Makassar. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*.
- Notoatmodjo, S. (2018). *Promosi Kesehatan, Teori & Aplikasi, ed. revisi 2018*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, S. (2012). *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Nurhidaya, Andi. (2014). Hubungan Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di RSUD Labuang Baji Makassar. *Skripsi*. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
- Nursalam. (2014) *Managemen Keperawatan : Aplikadi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta: Salemba Medika
- Nursalam. (2015). *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional Edisi 4*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. (2017). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan : Pendekatan Praktis Edisi 3* (4th ed.). Jakarta: Salemba Medika.
- Pribadi, T. (2017). Hubungan Kinerja Perawat dalam Tindakan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam. *Jurnal Kesehatan Holistik (The Journal of Holistic Healthcare)*, Volume 11, No.1, Januari 2017:1-4.

- Persatuan Perawat Nasional (PPNI). (2005). *Standar Praktik Keperawatan Indonesia Tahun 2005*. Jakarta: Pengurus Pusat PPNI.
- Persatuan Perawat Nasional Indonesia. (2010). *Standar Profesi & Kode Etik Perawat Indonesia*. Jakarta: Pengurus Pusat PPNI.
- Persatuan Perawat Nasional Indonesia (PPNI)., Asosiasi Institusi Pendidikan Ners Indonesia (AIPNI)., Asosiasi Institusi Pendidikan Diploma Keperawatan Indonesia (Aipdiki). (2012). Standar Kompetensi Perawat Indonesia. [Serial Online]. Available at: <http://Hpeq.Dikti.Go.Id/V2/Images/Produk/18.3Draf-Standar-Kompetensi-Perawat.pdf>. Diakses tanggal 30 Juni 2022.
- Rahanjaan, F. (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan Perawat dengan Kepuasan Keluarga Pasien di IGD Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji. *Skripsi*. Diakses tanggal 25 Juni 2022.
- Rama. (2019). Hubungan Kinerja Perawat Dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Gmim Pancaran Kasih Manado. *e-journal Keperawatan(e-Kp) Volume 7 Nomor 1, Mei 2019*
- Riwidikdo, H. 2013. *Statistik Kesehatan*. Yogyakarta: Mitra Cendekia
- Ronina. (2018). Analisis Kinerja Perawat dalam Pelayanan Keperawatan di Puskesmas Simeulue Timur Kabupaten Simeulue Provinsi Aceh Tahun 2018. *Tesis*. Available at: <http://repository.helvetia.ac.id/id/eprint/996/1/COVER.pdf>. Diakses tanggal 1 Juli 2022.
- RSUD Bali Mandara. (2022). Indeks Kepuasan Masyarakat Bulan Januari - Juni 2022. Available at: <https://rsbm.baliprov.go.id/indeks-kepuasan-masyarakat-januari-juni/>. Diakses tanggal 1 Juli 2022.
- Rumah Sakit Umum Premagana. 2022. Data Primer dan Data Sekunder Penelitian Pelayanan Keperawatan.
- Sani K, F. (2018). *Metodologi Penelitian Farmasi Komunitas dan Eksperimental (3rded.)*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sibiya, M. N. (2018). Effective Communication in Nursing. Nursing. doi: 10.5772/intechopen.74995
- Simanjutak, E. (2014). Hubungan Kinerja Perawat dengan Mutu Pelayanan Keperawatan Rumah Sakit Umum Sultan Sulaiman Kabupaten Serdang Bedagai. *Tesis*. Diakses tanggal 30 Mei 2022.

- Sinambela, P. L. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia Membangun Tim Kerja yang Solid untuk Membangun Kinerja*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sudarmanto. (2015). *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Pendidikan (Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, R&D dan Penelitian Pendidikan)*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi*. Yogyakarta:Pustaka Baru Press.
- Supranto. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Supriyadi, S., Sendy K., Hartiningsih S. (2018) *Motivasi Gaya Kepemimpinan dan Komitmen Organisasi Berhubungan Erat Dengan Kepuasan Kerja Perawat Di Rumah Sakit Bhayangkara POLDA D.I Yogyakarta*. Yogyakarta. STIKES Surya Global.
- Suariana. (2014). *Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Independensi Terhadap Kinerja Auditor Eksternal (Studi Empiris pada Kantor Akuntan Publik di Provinsi Bali)*. *Jurnal Vol. 2 No. 1 (2014)*. DOI: <https://doi.org/10.23887/jimat.v2i1>. Diakses tanggal 14 Juli 2022.
- Suriana. (2014). *Analisis Kinerja Perawat (Studi Ruang Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Tanjung Uban Provinsi Kepulauan Riau)*. *Tesis*. Program Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji. Available at: http://jurnal.umrah.ac.id/wp-content/uploads/gravity_forms/1ec61c9cb232a03a96d0947c6478e525e/2014/09/ANALISIS-KINERJA-PERAWAT-_JURNAL.pdf. Diakses tanggal 25 Juni 2022.
- Sutrisno, E. (2010). *Budaya Organisasi*. Jakarta: Prenada Media Grup
- Sutrisno, Y. N. 2017. *Faktor-faktor yang berhubungan dengan kinerja perawat rawat inap di RSUD Kota Semarang*. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (eJournal) Vol 5 No.1*. Available at: <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/jkm>. Diakses tanggal 29 Juni 2022.
- Wahyunto, T., Damayanti, N. A., & Supriyanto, S. (2019). *Creating knowledge using seci model as a knowledge management stage to improve nurses' ability in undertaking parenteral therapy*. *Indian Journal of Public Health Research and Development*, 10(6), 374–378. <https://doi.org/10.5958/0976-5506.2019.01301.9>
- Wahyudi, B. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Sulita
- Widoyoko. (2011). *Evaluasi program pembelajaran*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.

World Health Organization (WHO). (2020). Rational use of personal protective equipment for coronavirus disease 2019 (COVID-19): Interim guidance, 6 April 2020. WHO, 2019 (6 April), pp. 1–7. Available at: https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/331695/WHO-2019nCov-IPC_PPE_use-2020.3-eng.pdf.

Yuliana. (2020). Corona Virus Diseases 2019 (Covid-19) Sebuah Tinjauan Literatur. *Wellness and Healthy Magazine*. Vol 2, No 1 (2020). p.187-192 ISSN 2655- 9951. Available at: <https://wellness.journalpress.id/wellness>. Diakses tanggal 1 Juni 2022. Hardiyansyah, H. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media.

Yani. (2019) *Hubungan Antara Dukungan Keluarga Dengan Kepatuhan Minum Obat Pada Penderita Hipertensi Di RSUD Prof Dr. Wz. Johannes Kupang- Ntt*

Yuni Artika. (2019). *Gambaran Merokok pada Penderita Hipertensi Di Puskesmas Baki Kabupaten Sukoharjo*.

LAMPIRAN-LAMPIRAN