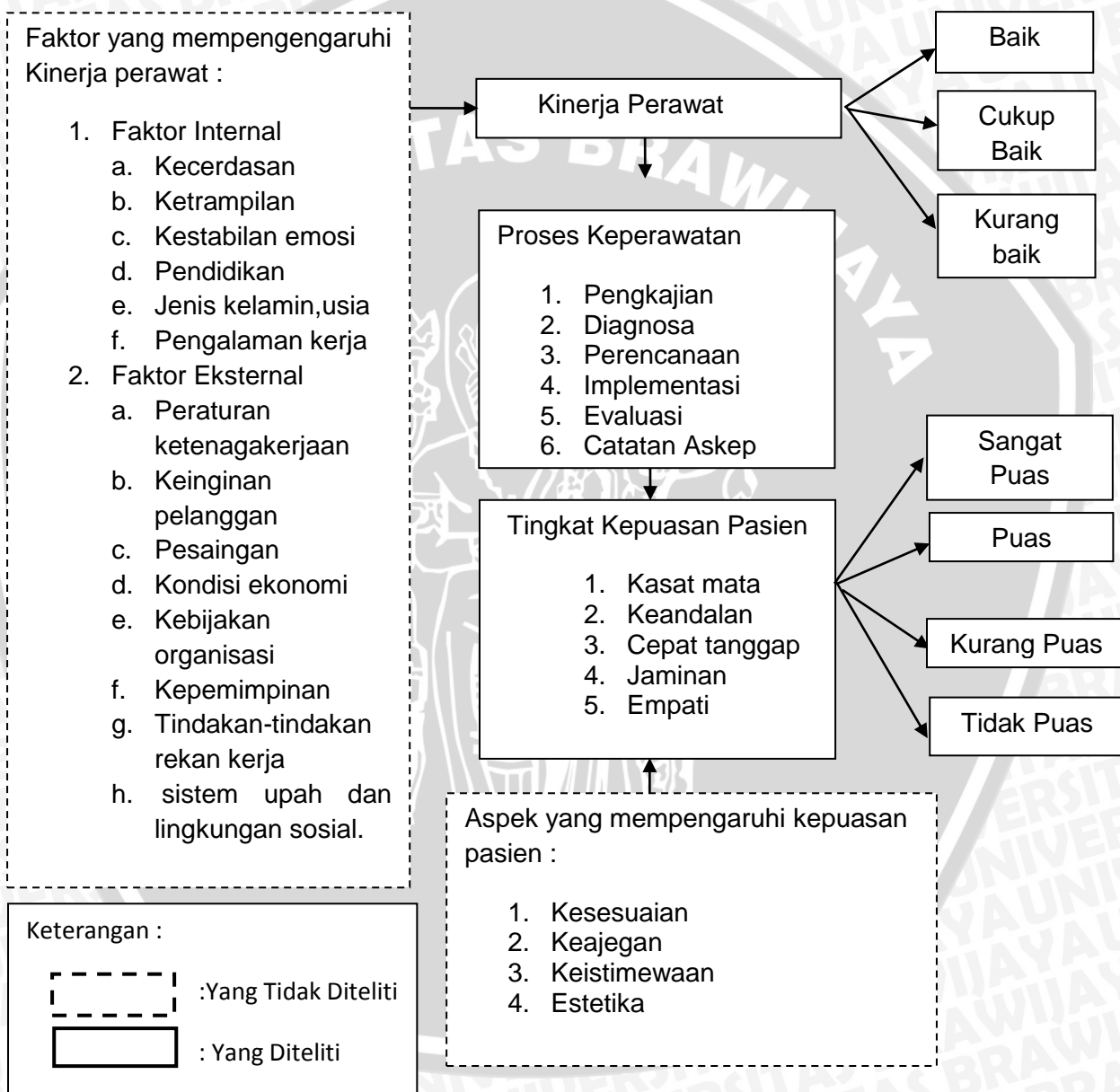


BAB 3

KERANGKA KONSEP DAN HIPOTESA PENELITIAN

3.1 Kerangka Konsep



**Gambar bagan 3.1.** Kerangka Konsep Penelitian Hubungan Antara Kinerja Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Asuhan Keperawatan di Puskesmas Ngebel, Kabupaten Ponorogo

### 3.2 Deskripsi Kerangka Konsep

Kinerja perawat merupakan hasil kerja secara berkualitas dan kuantitas yang telah dicapai seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikan kepadanya (Mangkunegara 2009). Ada dua faktor yang dapat mempengaruhi kinerja seorang perawat yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal berasal dari diri perawat itu sendiri sedangkan faktor eksternal merupakan faktor yang berasal dari lingkungan. Selain itu kinerja perawat dapat dilihat dengan memperhatikan bagaimana perawat dapat memberi asuhan keperawatan kepada klien dengan baik.

Kinerja perawat tentu juga dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan persepsi dan kinerja atau hasil suatu produk atau jasa dan harapan (Kotler, 2007). Kepuasan pasien sendiri dapat dipengaruhi oleh berdasarkan dari kesesuaian antara harapan dan kenyataan, layanan yang didapat, perilaku dari personal, suasana lingkungan, dan biaya. Selain itu yang lebih dominan untuk kepuasan pasien atau masyarakat yaitu bagaimana kinerja perawat, keistimewaan pasien, kesesuaian dengan apa yang diharapkan, keandalan, keistimewaan dalam menyelesaikan masalah-masalah yang ada.

### 3.3. Hipotesis Penelitian

$H_a$  = ada hubungan kinerja perawat dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan asuhan keperawatan di Puskesmas Ngebel, Kabupaten Ponorogo