

HUBUNGAN EFIKASI DIRI PERAWAT DENGAN KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN DI RUANG RAWAT INAP RS WIJAYA KUSUMA LUMAJANG

¹Vivi Surohmawati, ¹Ro'isah, ¹Marfuah

¹Universitas Hafshawaty Zainul Hasan Probolinggo, Program Studi S-1Ilmu Keperawatan, Email: vivisurohmawati@gmail.com, roisahstikes@gmail.com, fuah.suro@gmail.com

ABSTRAK

Efikasi diri menjadi kunci penting yang mempengaruhi kualitas perawat, perawat yang tidak memiliki keyakinan bahwa dirinya mampu dalam memberikan pelayanan dan perawatan yang baik kepada pasien dapat mengakibatkan kejadian tidak diharapkan yang akan berdampak pada kualitas pelayanan keperawatan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan Efikasi Diri Perawat dengan Kualitas Pelayanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap RS Wijaya Kusuma Lumajang. Metode penelitian yang digunakan *analitik korelation* dengan desain penelitian *cross sectional*. Data diambil pada tanggal 1 Juni – 31 Juli 2024 di RS Wijaya Kusuma Lumajang kepada 62 responden dengan teknik *Simple Random Sampling*. Pengumpulan data meliputi editing, coding, scoring, dan tabulating. Kemudian dianalisis menggunakan SPSS dengan uji *spearman rank* tes. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efikasi diri perawat di RS Wijaya Kusuma Lumajang dengan kategori sedang sebanyak 38 responden (61,3%), kualitas pelayanan kategori baik sebanyak 57 responden (91.9%). Hasil analisis hubungan efikasi diri perawat di RS Wijaya Kusuma Lumajang Ada Hubungan Efikasi Diri dengan Kualitas pelayanan keperawatan, nilai yaitu $p=0,021$ dengan tingkat signifikansi ($p=0,021 < \alpha = 0,05$). Ada Hubungan efikasi diri perawat dengan kualitas pelayanan Perawat di RS Wijaya Kusuma Lumajang. Diharapkan perawat yang ada di ruang rawat inap dapat memberikan pelayanan yang berkualitas dan dapat membagi pekerjaan secara tim sehingga kualitas pelayanan yang dirasakan akan terasa nyaman tercipta pelayanan yang baik dan bermutu.

Kata kunci : Perawat, Efikasi Diri, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

Self-efficacy is an important key that influences the quality of nurses. Nurses who do not have confidence that they are capable of providing good service and care to patients can result in

Received: November 2024

Reviewed: November 2024

Published: November 2024

Plagirism Checker No 234

Prefix DOI : Prefix DOI :
10.8734/Nutricia.v1i2.365

Copyright : Author

Publish by : Nutricia



This work is licensed under
a [Creative Commons
Attribution-NonCommercial
4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

unexpected events that will have an impact on the quality of nursing services. This study aims to analyze the relationship between Nurse Self-Efficacy and the Quality of Nursing Services in the Inpatient Room at Wijaya Kusuma Hospital, Lumajang. This research was a *correlation analytical* research with a *cross sectional* research design. Data was taken in June-August 2024 at Wijaya Kusuma Hospital Lumajang from 62 respondents using *simple random sampling*. Data collection includes editing, coding, scoring, and tabulating. Then analyzed with the *Spearman rank test* using SPSS. The research results showed that the self-efficacy of nurses at Wijaya Kusuma Lumajang Hospital was in the medium category as many as 38 respondents (61.3%), service quality was in the good category as many as 57 respondents (91.9%). The results of the analysis of the relationship between self-efficacy of nurses at Wijaya Kusuma Lumajang Hospital using the Spearman Rank Test. There is a relationship between self-efficacy and the quality of nursing services, the value is $p=0.21$ with a significance level of 0.05 ($p=0.000 \leq \alpha 0.05$). And there is a relationship between nurse self-efficacy and the quality of nursing services at Wijaya Kusuma Lumajang Hospital. It is hoped that nurses in the inpatient room can provide quality service and can divide work as a team so that the perceived quality of service will feel comfortable creating good and quality service.

Key words: Nurses, Self-efficacy, Service quality

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang paling banyak dibutuhkan oleh masyarakat untuk mengatasi masalah kesehatan yang dialaminya. Keluhan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan juga banyak dijumpai. Kualitas pelayanan kesehatan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan di persepsikan baik dan memuaskan (Kotler, 2019). Kualitas merupakan standart yang ditetapkan pada sebuah proses pelayanan kesehatan, baik hasilnya dapat berupa barang atau jasa. Kualitas pelayanan kesehatan merupakan wujud dari hasil kinerja tenaga kesehatan yang menghasilkan penilaian dari masyarakat dalam pemanfaatan pelayanan tersebut.

Menurut World Health Organization tahun 2020, Kualitas layanan yang tidak memadai sebanyak 60% pasien yang memerlukan perhatian medis dan menyebabkan kematian, 40% meninggal karena tidak menggunakan sistem layanan kesehatan. Kualitas pelayanan yang buruk mengakibatkan hilangnya produktivitas masyarakat di Negara tersebut. 5,7 juta hingga 8,4 juta kematian di seluruh dunia setiap tahun di negara berpenghasilan rendah dan menengah disebabkan oleh perawatan kesehatan yang tidak memadai (WHO, 2020). Di Indonesia

didapatkan 70% kualitas pelayanan keperawatan (Widiasari, 2019). Di Jawa Timur, penelitian yang dilakukan di RS Paru Jember pada tahun 2012 menunjukkan bahwa unsur prosedur pelayanan, kedisiplinan perawat, keamanan pelayanan, keadilan pelayanan, kemampuan perawat, tanggung jawab dan kecepatan tindakan semua dalam kategori Baik, namun 1 hal yang kurang baik adalah kejelasan tentang informasi tindakan dan kondisi pasien (N.Ramadhan, 2012).

Hasil Profil Pelayanan Kesehatan RS Wijaya Kusuma Lumajang di dapatkan data Bed Occupancy Rate (BOR) tahun 2021 mencapai 79,31% tahun 2022 mencapai 86,86% 2023 mencapai 90,4% mengalami peningkatan kunjungan pasien. Pada salah satu ruangan rawat inap di melati mengalami penurunan kunjungan di tri wulan ke 3 Februari – April 2023. Data jumlah seluruh perawat yang bekerja di Instalasi rawat inap sebanyak 73 orang. Salah satu jenis pelayanan yang tersedia di Rumah Sakit Wijaya Kusuma Lumajang adalah pelayanan rawat inap. Pelayanan rawat inap adalah pelayanan pasien yang diperlukan untuk menginap. Pengalaman menggunakan rawat inap akan menjadi modal seseorang apakah merasa yakin dan berminat kembali memilih rumah sakit untuk mendapatkan pelayanan berikutnya. perawat harus mampu memberikan dan meningkatkan kepercayaan atau efikasi diri. Penilaian terhadap kualitas pelayanan tidak hanya dilihat dari kesembuhan pasien saja tetapi dari sikap, pengetahuan, keterampilan petugas, dalam memberikan pelayanan, komunikasi, informasi, sopan santun, tepat waktu, serta tersedianya sarana dan prasarana dan lingkungan fisik yang memadai (Awaludin & Perceka, 2019).

Berdasarkan studi pendahuluan tanggal 20 Desember 2023 di Ruang rawat inap RS Wijaya Kusuma Lumajang menggunakan metode wawancara dan observasi kepada 10 perawat, dari hasil data di dapatkan 6 perawat (60%) dengan memberikan kualitas pelayanan yang cukup, mengalami beberapa keluhan dikarenakan terkadang dalam situasi tertentu merasa kurang yakin dengan kemampuan dirinya ketika menangani pasien dengan berbagai kondisi gawat darurat meskipun sudah ada SOP dan masih menunggu DPJP atau dr jaga untuk *health* edukasi sehingga merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan kepada klien dan merasa bahwa mereka memiliki kompetensi diri rendah yang mengakibatkan kualitas pelayanan kurang maksimal dan 4 perawat (40%) dengan kualitas pelayanan yang baik, mengaku tidak ada permasalahan dalam pekerjaan dan menikmati pekerjaannya mengatakan memiliki keyakinan yang tinggi akan kemampuannya dalam memberikan pelayanan kesehatan, maka apapun kesulitan dan masalah yang dihadapi selama melakukan pelayanan kesehatan akan dapat diselesaikan dengan baik dan jika mengalami kesulitan selalu meminta saran dan arahan pada rekan kerjanya sehingga kesulitan tersebut terpecahkan.

Efikasi diri mempunyai arti keyakinan individu mengenai kemampuannya memobilisasi motivasi, sumber daya kognitif dan tindakan yang diperlukan agar berhasil melaksanakan tugas dalam konteks tertentu (Ester, 2020). Ketika seorang perawat memiliki Keyakinan yang tinggi akan kemampuannya, maka apapun kesulitan dan masalah yang dihadapi selama melakukan pelayanan kesehatan akan dapat diselesaikan dengan baik (Ora et al., 2020). Oleh karena itu efikasi diri perawat yang tinggi menentukan kualitas dari pelayanan kesehatan sehingga diperlukan perawat yang kompeten dalam menjalankan tugasnya. Perawat harus mampu memberikan asuhan keperawatan sesuai dengan standar kompetensi perawat (Hutahaean, 2020).

Hasil penelitian Safitri (2022) dengan judul “Pengaruh Self Efficacy, Stres Kerja dan Emotional Quotient Terhadap Kinerja Perawat Jiwa (Studi Kaus pada Dr. Radjiman Wediodiningrat Lawang)” Hasil penelitian menunjukkan bahwa self efficacy berpengaruh positif “dan signifikan terhadap kinerja perawat jiwa, stres kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja perawat jiwa, dan emotional quotient berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perawat jiwa.

Berdasarkan pemaparan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul Hubungan Efikasi Diri Perawat dengan Kualitas Pelayanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap RS. Wijaya Kusuma Lumajang

HASIL PENELITIAN

Hasil penelitian yang telah dilakukan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Distribusi Responden di Ruang Rawat Inap RS Wijaya Kusuma Lumajang, Bulan Juni-Juli 2024 (n = 62)

Karakteristik Responden	Kategori	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
Usia	21-30 tahun	40	64.5
	31-40 tahun	16	25.8
	41-50 tahun	5	8.1
	<50 tahun	1	1.6
Jenis Kelamin	Laki-laki	12	19.4
	Perempuan	50	80.6
Lama Bekerja	1-5	20	32.3
	6-10	32	51.6
	11-15	4	6.5
	16-20	6	9.7
Pendidikan	D3 Keperawatan	44	71
	S1 keperawatan/Ners	18	29
Status kepegawaian	Tetap	48	74.2
	Kontrak	16	25.8

Berdasarkan pada tabel 1 dapat diketahui bahwa menunjukkan bahwa mayoritas responden berusia 21-30 tahun sebanyak 40 orang dengan presentase (64,5%). Berdasarkan jenis kelamin sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 50 orang dengan presentase (50%). Berdasarkan lama bekerja menunjukkan bahwa sebagian besar responden lama bekerja 6-10 tahun sebanyak 32 orang dengan presentase (51,6%). Berdasarkan pendidikan sebagian besar responden berpendidikan terakhir D3 keperawatan sebanyak 44 orang dengan presentase (71%). Berdasarkan status kepegawaian sebagian besar responden berstatus pegawai tetap sebanyak 48 orang dengan presentase (74,2%).

Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Efikasi Diri Perawat di Ruang Rawat Inap RS Wijaya Kusuma Lumajang, Bulan Juni-Juli 2024 (n = 62)

Efikasi Diri	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Sedang	38	61,3%

Tinggi	24	38,7%
Rendah	0	0
Total	62	100%

Berdasarkan hasil tabel 2 diketahui distribusi frekuensi efikasi diri terbanyak adalah kelompok efikasi diri sedang dengan jumlah 38 orang dengan persentase 61,3%

Tabel 3. Distribusi Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan di Ruang Rawat Inap RS Wijaya Kusuma Lumajang, Bulan Juni-Juli 2024 (n = 62)

Tekanan Darah Sistolik	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Baik	57	91,9%
Cukup	5	8,1%
Kurang	0	0
Jumlah	62	100%

Berdasarkan pada tabel 3. menunjukkan bahwa hasil distribusi kualitas pelayanan terbanyak yaitu kualitas pelayanan baik sebanyak 57 responden dengan persentase 91,9%.

Tabel 4. Tabulasi Silang Efikasi Diri Perawat dengan Kualitas Pelayanan di Ruang Rawat Inap RS Wijaya Kusuma Lumajang, Bulan Juni-Juli 2024 (n = 62)

Efikasi	Kualitas Pelayanan			Total
	Baik	Cukup	Kurang	
Sedang	35	3	0	38
	92.1%	7.9%	0%	100 %
Tinggi	22	2	0	24
	91.7%	8.3%	0%	100%
Rendah	0	0	0	0
	0%	0%	0%	0%
Total	57	5	0%	62
	91.9%	8.1%	0%	100%

Berdasarkan Tabel 4 didapatkan efikasi tinggi Sebanyak 22 responden (91,7%) kualitas baik dan kualitas cukup didapatkan 2 responden(8,3%) efikasi sedang didapatkan 35 responden (92,1%) kualitas baik dan kualitas cukup didapatkan 3 responden (7,9%).

Tabel 5. Hasil Uji Spearman Rank Efikasi Diri Perawat dengan Kualitas Pelayanan di Ruang Rawat Inap RS Wijaya Kusuma Lumajang Bulan Juni-Juli 2024

Efikasi Diri	Kualitas Pelayanan
Efikasi Diri Perawat dengan Kualitas Pelayanan	r : -.293*
	P Value : .0,021
	N : 62

Berdasarkan data tabel 5. Didapatkan P Value = 0.021 < dari nilai alpha (α) = 0,05 p< α =0,05) yang berarti ada hubungan efikasi diri perawat dengan kualitas pelayanan.

PEMBAHASAN

Efikasi Diri Perawat

Berdasarkan tabel 2 didapatkan bahwa karakteristik responden berdasarkan Efikasi diri yang terbanyak adalah kelompok Efikasi diri sedang yaitu sejumlah 38 responden (61,3%). Perawat adalah tenaga yang bekerja secara profesional memiliki kemampuan, kewenangan dan bertanggung jawab dalam melaksanakan asuhan keperawatan (Mashabi & Sania (2020). Sedangkan Keperawatan adalah kegiatan pemberian asuhan kepada individu, keluarga, atau masyarakat, baik dalam keadaan sakit maupun sehat. Perawat juga harus memenuhi persyaratan yaitu mampu merawat pasien dalam hal biologis, psikologis, sosial, dan spiritual (Sinambela, 2021).

Menurut (Pongantung, 2020) mengemukakan Efikasi diri yaitu kemampuan diri yang dimiliki seseorang untuk menggerakkan pikiran dan hati dalam bertindak mencapai harapan, selain factor dukungan sosial dan aspek psikologi hal ini turut mempengaruhi rasa percaya diri seseorang. Berdasarkan tabel 1 dapat diamati bahwa dari total 62 orang responden, sekitar 19,4% atau 12 orang di antaranya adalah laki-laki, sementara 80,6% atau 50 orang merupakan perempuan. Kematangan individu dapat dilihat langsung secara objektif dengan periode umur, sehingga berbagai proses pengalaman, pengetahuan, keterampilan, kemandirian terkait sejalan dengan bertambahnya umur individu. Umur yang jauh lebih tua, akan cenderung memiliki pengalaman yang lebih dalam masalah kecemasan (Furwanti, 2014). Berdasarkan tabel 1 diatas didapatkan bahwa lama bekerja yang terbanyak adalah 6-10 tahun sebanyak 32 responden (51,6%) dan kelompok lama bekerja paling sedikit adalah 11-15 tahun sebanyak 4 responden (6,5%). Masa kerja dapat membantu mengembangkan sikap mengenai tinjauan prestasi, kemampuan memimpin, rancangan kerja, dan aktivitas kelompok kerja. mengatakan pengalaman terdahulu menyebabkan beberapa sikap individu terhadap kinerja, loyalitas, dan komitmen terhadap pekerjaannya. Pengalaman merupakan elemen penting dalam membentuk penguasaan kompetensi seseorang terhadap tugas. Seseorang dengan sejumlah pengalaman tertentu akan berbeda penguasaan kompetensi manajerialnya dibandingkan dengan seseorang yang tidak memiliki pengalaman.

Menurut analisa peneliti lama kerja pada perawat di ruang rawat inap RS Wijaya Kusuma yaitu hampir seluruhnya > 5 tahun. Hal ini karena di ruang rawat inap sangat membutuhkan banyak tenaga perawat yang berpengalaman dikarena ruang rawat inap merupakan salah satu ikon pelayanan RS sehingga membutuhkan tenaga kesehatan yang berpengalaman untuk menunjang pelayanan. Menurut peneliti menyatakan bahwa perawat dapat mengatasi kesulitan pada saat shift kerja, memiliki keyakinan dan harapan mengenai kemampuannya serta merasa yakin atas kemampuannya dalam memberikan pelayanan kepada pasien dengan berbagai kondisi gawat darurat maupun kritis maka seberat apapun pekerjaan yang mereka hadapi, mereka akan mampu mengerjakan tugas dan tanggung jawab mereka sebagai seorang perawat. Perawat yang memiliki masa kerja lebih lama tentunya mempunyai pengalaman yang lebih banyak. Pengalaman ini dapat berguna ketika perawat menghadapi masalah terkait dengan pasien atau masalah internal dalam dunia keperawatan.

Kualitas Pelayanan Keperawatan Berdasarkan tabel 3 dari hasil analisa data kualitas pelayanan didapatkan sebagian besar dengan kualitas pelayanan baik yaitu sebanyak 57

responden (91,9%) dan sebagian kecil dengan kualitas pelayanan cukup sebanyak 5 responden (8,1%). Hal ini sejalan dengan penelitian awaludin (2023) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai hasil dari interaksi antar manusia yaitu antara pemberi jasa dengan konsumen. Definisi lain menjelaskan bahwa kualitas pelayanan sebagai harapan mengenai kualitas pelayanan merupakan harapan keinginan sesuatu yang harus disampaikan oleh penyedia jasa, harapan normatif, standar ideal, pelayanan yang diinginkan, dan tingkat pelayanan yang diharapkan oleh konsumen.

Menurut analisa peneliti kinerja perawat di ruang rawat inap RS Wijaya Kusuma Lumajang yaitu sebagian besar kualitas pelayanan baik. kualitas pelayanan menunjukkan bahwa rumah sakit telah berhasil memberikan pelayanan positif. mencakup aspek seperti ketepatan waktu pelayanan, komunikasi yang efektif antara pasien dan staf medis, kebersihan fasilitas, dan kenyamanan selama perawatan.

Hubungan Efikasi Diri perawat dengan Kualitas Pelayanan Keperawatan

Berdasarkan tabel 4 didapatkan efikasi tinggi Sebanyak 22 responden (91,7%) kualitas baik dan kualitas cukup didapatkan 2 responden (8,3%) efikasi sedang didapatkan 35 responden (92,1%) kualitas baik dan kualitas cukup didapatkan 3 responden (7,9%).

Berdasarkan Tabel 5 Hasil Uji *Spearman Rank* Efikasi Diri Perawat dengan Kualitas Pelayanan Berdasarkan hasil uji statistik *spearman rank* menunjukkan *P Value* = 0,021 < dari nilai alpha (α) = 0,05 yang berarti ada hubungan yang bermakna efikasi diri perawat dengan kualitas pelayanan di ruang rawat inap RS Wijaya Kusuma Lumajang.

Penelitian Afnan (2020) bahwa perawat perlu memiliki keterampilan memecahkan masalah dalam bekerja yang bertujuan untuk menghasilkan tindakan lalu mempertimbangkan rencana dengan melakukan tindakan yang tepat untuk mengatasi suatu masalah. Salah satunya untuk mengatasi *Efikasi Diri* yaitu perawat mempunyai keyakinan yang tinggi, bekerja dan memiliki banyak intervensi yang dapat dilakukan.

Perawat memiliki peran penting dalam rumah sakit, hal ini dikarenakan perawat lebih sering bertatap muka dengan pasien dibandingkan dokter. Perawat di dalam rumah sakit memiliki banyak sekali tugas dan tanggung jawab yang ditetapkan oleh rumah sakit itu sendiri, sehingga pekerjaan yang dikerjakan oleh perawat dapat memberikan efikasi diri dikarenakan banyaknya tugas dan tekanan yang ada.

Efikasi diri mempengaruhi kualitas pelayanan keperawatan. jika suatu pekerjaan yang dilakukan oleh perawat melebihi dari batas dari kemampuannya yang pada akhirnya timbul suatu tekanan yang akan dialami oleh perawat. Hal ini tentunya juga akan sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Atas dasar penjelasan diatas maka dapat disimpulkan efikasi diri berdampak pada kualitas pelayanan yang ada di rumah sakit.

Kualitas pelayanan keperawatan tidak terlepas dari peran klasifikasi pasien di ruang rawat inap, karena dengan klasifikasi tersebut pasien merasa lebih dihargai sesuai dengan haknya dan dapat diketahui bagaimana kondisi dan efikasi diri perawat dimasing-masing ruang perawatan (ilyas, 2012).

Dari hasil dan pembahasan penelitian ini bahwa ada hubungan yang signifikan antara efikasi diri perawat dengan kualitas pelayanan perawat di RS Wijaya Kusuma Lumajang. Tenaga perawat yang memiliki tingkat pendidikan yang memadai sesuai dengan profesinya akan

mempunyai kemampuan yang baik dalam melaksanakan tugasnya. sebab oleh beberapa faktor diantaranya kemampuan kerja seseorang. Selain itu juga efikasi diri berkaitan dengan kedisiplinan, ketelitian, kepedulian serta kecerdasan. Berdasarkan hasil kuesioner saat penelitian, kegiatan produktif tak langsung perawat lebih tinggi daripada kegiatan produktif langsung. dan kualitas pelayanan. terjadi pada tingkatan dimana hasil pekerjaan diterima individu seperti yang diharapkan. Semakin banyak orang menerima hasil, akan semakin puas. Dengan terciptanya kepuasan kerja yang merupakan sikap positif yang dilakukan individual terhadap pekerjaan mereka, maka akan tercapainya kualitas pelayanan individual tersebut.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan penelitian di atas dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Efikasi Diri Perawat di Rs Wijaya Kusuma Lumajang yang terbanyak adalah kelompok Efikasi diri sedang yaitu sejumlah 38 responden (61.3%).
2. Kualitas pelayanan didapatkan sebagian besar dengan kualitas pelayanan baik yaitu sebanyak 57 responden (91,9%).
3. Ada hubungan Efikasi Diri Perawat dengan kualitas pelayanan di ruang rawat inap RS Wijaya Kusuma Lumajang dengan P Value = 0,021 > dari nilai alpha (α) = 0,05.

Saran bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat menambah pengetahuan dan informasi tentang pentingnya mengatasi efikasi diri yang tinggi dalam memberikan pelayanan yang terbaik untuk menjaga kualitas pelayanan tetap bermutu. Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi institusi pendidikan kesehatan untuk memperhatikan efikasi diri dan kualitas pelayanan pada mahasiswanya yang menjalankan praktik dan memberikan informasi pentingnya meningkatkan efikasi diri dan kualitas pelayanan, Selain itu menambah kepustakaan di perpustakaan jurusan keperawatan serta menambah pengetahuan dan wawasan tentang efikasi diri dan kualitas pelayanan. tambahan refrensi dalam proses belajar mengajar baik untuk kalangan mahasiswa, pendidikan Ners maupun profesi.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajeng Rizki Safira, (2020), Media Pembelajaran Anak Usia Dini, Gresik: Caremedia
- Arfarulana Arfarulana, Baitus Sholehah, Zainal Munir, Kelelahan/Burnout Berhubungan dengan Efikasi Diri pada Perawat Intensive Care Unit , Jurnal Penelitian Perawat Profesional: Vol 5 No 1 (2023): Februari 2023, Jurnal Penelitian Perawat Profesional
- Arianto, N. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. Jurnal Pemasaran Kompetitif. 1(2): 123-134
- Awaludin, A. A., & Perceka, A. L. (2019). ALP Proteksi Hukum Pasien dalam Pelayanan Kesehatan di Ruang Opname RSUD Dr. Slamet Garut. Jurnal Medika Cendikia, 6(2), 97-105. DOI: <https://doi.org/10.33482/medika.v6i2.109>
- Bandura, A, 2010. Self Efficacy Mechanism in Psikological and Health Promoting Behavior, Prentice Hall, New Jersy.
- Bisri Mustofa, M., Luthfiyatil Fitri, N. & Hasanah, U (2022). "Penerapan Terapi Bondowoso.

- Buckley, J. P. (1966). *Pharmaceutical Sciences (Np). Science*, 151(3712), 874–875.
<https://doi.org/10.1126/Science.151.3712.874> Daerah-Yang-Terapkan-Psbb-Dari-Jakarta-Hingga-Makassar
- Emma, Septian et al. 2020. "Education of Household Free Smoking Cigarette." 5(1).
- Ester, Y., & Wardah. (2020) 'Efikasi Diri Perawat dalam Pemenuhan Kebutuhan Spiritual Pasien', *Jurnal Keperawatan*, 12(1), pp. 63-70.
- Ferianto, K. (2016). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Self Efficacy Perawat Dalam Fismasari dan triana (2013) . Hubungan efikasi diri dengan burnout pada perawat di ruang instalasi gawat darurat (igd) dan Intensive care unit (ICU) RSUD s. K. Lerik kota Kupang
- Garvin, David dan A. Dale Timpe. 1990. *Managing Quality*. New York : Free Press. Hingga Makassar". <https://Nasional.Kompas.Com/Read/2020/04/20/05534481/Daftar-18-Hutahaean,S2020,'BukuStandarKompetensiKerjaPerawat',MediaSainsIndonesia,BandungJerusalem,M.A&Khayati,E.Z.2010.KeselamatanDanKesehatanKerja.Yogyakarta:FakultasTeknikUniversitasNegeriYogyakarta>
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent Teori dan Praktik*. Jakarta: RajaGrafindo Persada
- Kotler P., Kartajaya, H., Setiawan, I. (2019). *Marketing 4.0 Bergerak dari Kotler, P. and Keller, Kevin L. 2016: Marketing Management, 15th Edition New Jersey: Pearson Pretice Hall, Inc.*
- L. P. Sinambela, "Metodologi penelitian kuantitatif," 2021
- Manuntung, A. (2018). *Terapi Perilaku Kognitif Pada Pasien Hipertensi*. Malang: WinekaMedi
- Mashabi, Sania, 2020. "Daftar 18 Daerah Yang Terapkan Psbb Dari Jakarta Melakukan Resusitasi Pada Pasien Henti Jantung. Fakultas Kedokteran Universitas Brawijaya. Menggambar Pada Pasien Harga Diri Rendah". *Jurnal Cendikia Muda*. Vol. 2, pp. 227–231.
- Mu'ah, and Masram. *Loyalitas Pelanggan Tinjauan Aspek Kualitas Pelayanan Dan Biaya Peralihan*. Sidoarjo: Zifatama Publishing, 2021
- Nurodin. (2019). *Teori Psikologi Kepribadian, Sebuah Pandangan Tentang Hakikat Manusia*. Bandung: PT Refika Aditama. (69-70). ISBN: 978-623- 7060-13-0.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1998), SERVQUAL: a multiple item scale for Measuring consumer perceptions of service quality, *Journal of Retailing*.
- Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1988. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*. Vol 64 (1) pp 12-37
- Ramadhan. 2012. *Pembuatan Permen Hard Candy yang Mengandung Propolis Sebagai Permen Kesehatan Gigi*. [Skripsi]. Teknik Kimia . Universitas Indonesia. Depok. 59 hlm.
- Safitri, N. & Ikhrum W., M. A. D. (2022). Pengaruh Self Efficacy, Stres Kerja Dan Emotional Quotient Terhadap Kinerja Perawat Jiwa. *Jurnal Kewirausahaan dan Inovasi*. Volume 01, Number 1, Pages 77-86. Universitas Brawijaya. DOI:<http://dx.doi.org/10.21776/jki.2022.01.1.09>.
- Setyowati, Rizka Yunita, Achmad Kusyairi, Hubungan Efikasi Diri Dan Koping Perawat Dengan Burnout Perawat Di UPTD Puskesmas Ketapang Kota Probolinggo , *Jurnal Ilmu*

Kesehatan Mandira Cendikia: Vol. 2 No. 10 (2023) Tradisional Ke Digital. Jakarta: PT
Gamedia Pustaka Utama.

Susanti, E.N. 2013. Hubungan Karakteristik Perawat Dengan Motivasi Perawat Dalam
Pemenuhan Kebutuhan Kebersihan Diri Pasien Di Ruang Rawat Inap RS. Dr.H.Koesnadi