

Hubungan Kinerja Perawat dengan Kepuasan Pasien di Rawat Inap RSI Ibnu Sina Padang Panjang Tahun 2024

Citra Yulianti^{1*}, Zulfa², Abdi Setia Putra³
^{1,2,3}Universitas Mohammad Natsir Bukittinggi, Indonesia
*Corresponding author, e-mail: cy030637@gmail.com

Abstract

Nurse performance is influenced by various factors from nurses, namely quality of service, communication, speed, ability and initiative. Patient satisfaction is the patient's response or level of feeling about receiving nursing services at the hospital by comparing the services received with the patient's expectations. Based on interviews conducted with inpatients at RSI Ibnu Sina Padang Panjang, many patients stated that they were dissatisfied because the nurses did not pay attention to the patient's needs as a whole. The aim of the research was to determine the relationship between nurse performance and inpatient satisfaction at RSI Ibnu Sina Padang Panjang. This research is quantitative with a cross sectional approach. The study population was all patients at the RSI Ibnu Sina Padang Panjang Inpatient Installation. The sample taken was 79 respondents, obtained using the Total Sampling technique. Data was obtained by survey using a questionnaire, analyzed using the Chi Square test at $\alpha = 0.05$. The results of the analysis showed that 45.6% of respondents felt that nurses' performance was not good and 54.4% was good. Overall the satisfaction level of patients who expressed satisfaction was 64.6% and those who expressed dissatisfaction was 35.4%. In this study, it was found that there was no relationship between nurse performance and inpatient satisfaction at RSI Ibnu Sina Padang Panjang, with a sig value (pValue) of 0.290. Based on the research results, it is hoped that nurses will maintain their performance well and further improve Communication and Responsiveness in providing services.

Keywords: *Nurse Performance, Inpatient Care, Patient Satisfaction*



This is an open access article distributed under the Creative Commons 4.0 Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited. ©2018 by author.

Pendahuluan

Rumah sakit, menurut WHO (World Health Organization), adalah bagian penting dari sistem sosial dan kesehatan, dan bertanggung jawab untuk menyediakan layanan preventif, kuratif, dan paripurna kesehatan kepada masyarakat, serta layanan rawat jalan untuk menjangkau keluarga di rumah. Rumah sakit juga berfungsi sebagai tempat pendidikan dan latihan tenaga kesehatan dan penelitian biomedik. Namun, Permenkes 3 tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit menyatakan bahwa rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyediakan layanan kesehatan individu secara keseluruhan, termasuk rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit adalah entitas usaha jasa yang menyediakan pelayanan sosial di bidang medis klinis.

Menurut Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang kesehatan, Rumah Sakit adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perseorangan secara paripurna, melalui pelayanan kesehatan promotif, preventif, kuratif, dan/ atau paliatif dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Salah satu jenis layanan kesehatan yang ada di rumah sakit adalah pelayanan keperawatan, yang berperan penting dalam pelaksanaan layanan kesehatan secara keseluruhan, karena jumlah tenaga keperawatan yang paling besar dibandingkan dengan jenis layanan kesehatan lainnya, peran keperawatan menjadi sangat penting dalam pelayanan kesehatan. Selain itu, untuk memberikan layanan keperawatan perawat lebih banyak berinteraksi dengan pasien setiap hari (Venakontesa, Rasmun, & Kadir, 2023).

Pelayanan keperawatan sebagai bagian penting dari sistem tenaga kesehatan, pelayanan keperawatan sangat menentukan mutu pelayanan kesehatan. Tenaga keperawatan diharapkan dapat memenuhi tuntutan dan kebutuhan pelayanan kesehatan secara global. Salah satu cara untuk mencapai hal ini adalah dengan menjaga keseimbangan antara jumlah tenaga dan beban kerja perawat di suatu Rumah Sakit. Tenaga perawat yang merupakan “*the caring profession*” mempunyai peran penting dalam menghasilkan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit, karena layanan yang mereka berikan dilaksanakan selama 24 jam secara berkesinambungan (Mamahit, Kumajas, Natalia, & Regar, 2019).

Kualitas pelayanan perawatan atau kinerja perawat di Rumah Sakit dinilai dari kepuasan pasien yang sedang atau pernah dilayani karena harapan bahwa pelayanan akan memenuhi kebutuhan pasien . Namun, rasa puasnya sendiri relatif tergantung pada masing-masing pasien. Sebaliknya, ketidakpuasan pasien dapat disebabkan oleh pelayanan perawatan yang kurang profesional, yang berarti perawat tidak dapat memberikan perawatan perawatan yang tepat (Mamahit *et al.*, 2019).

Kinerja perawat sangat penting dalam organisasi kesehatan. Peningkatan produktivitas dan kinerja tenaga kesehatan sangat penting untuk meningkatkan efisiensi pelayanan kesehatan

dan sangat dipengaruhi oleh pengetahuan, keterampilan, dan motivasi, serta lingkungan kerja yang mendukung (Simorangkir, 2023). (Venakontesa *et al.*, 2023) menyatakan bahwa kinerja adalah pencapaian yang diraih oleh individu atau kelompok dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab mereka, untuk mencapai tujuan organisasi secara legal, tidak melanggar hukum, serta sesuai dengan moral dan etika. Banyak faktor yang mempengaruhi kinerja individu, adapun variabel - variabel yang dapat mempengaruhi kinerja, yaitu variabel individual, psikologi, dan variabel organisasi.

Menurut T.R. Michael dalam (Simorangkir, 2023) menyatakan kinerja dapat diukur berdasarkan :

1. Kualitas pelayanan (*Quality of work*), yaitu kualitas pekerjaan yang dihasilkan dapat memuaskan bagi penggunaanya atau tidak, sehingga hal ini dijadikan sebagai standar kerja.
2. Komunikasi (*Communication*), yaitu kemampuan pegawai dalam berkomunikasi dengan baik kepada konsumen.
3. Kecepatan (*Promptness*), yaitu kecepatan bekerja yang dapat diukur oleh tingkat waktu, sehingga pegawai dituntut untuk bekerja cepat dalam mencapai kepuasan dan peningkatan kerja.
4. Kemampuan (*Capability*), yaitu kemampuan pegawai dalam melakukan pekerjaan semaksimal mungkin.
5. Inisiatif (*Initiative*), yaitu setiap pegawai mampu menyelesaikan masalah pekerjaannya sendiri agar tidak terjadi kemandulan dalam pekerjaan.

Kinerja perawat di rumah sakit yang buruk dapat menyebabkan pasien dan keluarga mereka tidak puas, menyebabkan mereka tidak memanfaatkan layanan kesehatan, dan mengurangi laba rumah sakit karena citra masyarakat yang buruk tentang rumah sakit. Tidak peduli seberapa canggih sistem yang ada, tanpa perawat yang berkualitas, visi dan misi tujuan rumah sakit akan sulit tercapai. Oleh karena itu, peningkatan kinerja yang berkualitas sangatlah penting.

Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan harapan. Kepuasan pasien dapat dirasakan dari kualitas perawatan yang diterima oleh pasien yaitu apa saja yang telah dilakukan oleh pemberi layanan kepada pasien (Septiadi, Rita Wahidi, Anindita, Ratna, & Magister Administrasi Rumah, 2020).

Kepuasan memiliki hubungan yang erat dengan kinerja perawat yang memberikan pelayanan kepada pasien. Menurut Nursalam dalam (Simorangkir, 2023) terdapat 5 indikator kepuasan pasien dan dijadikan indikator dalam penelitian ini yaitu kenyataan (*tangibles*) berupa penampilan fasilitas fisik, keandalan (*reability*) merupakan kemampuan perawat dalam menangani masalah dengan cepat, tanggung jawab (*responsiveness*) berupa kesediaan perawat dalam membantu pasien disaat mengalami kesulitan, jaminan (*assurance*) berupa kemampuan menjawab pertanyaan pasien perihal sakitnya, dan empati (*emphaty*) berupa perhatian kepada semua pasien.

Faktor lainnya yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu menurut Satrianegara dalam (Simorangkir, 2023) menjelaskan bahwa faktor yang menentukan puas atau tidaknya pasien sebagai jasa kesehatan adalah :

- 1) Faktor karakteristik pasien (umur, pekerjaan, sosial ekonomi, pendidikan, dan diagnosis penyakit)
- 2) Faktor psiksosial atau Faktor perilaku (sikap dan perilaku perawat, keterampilan perawat, cara observasi pelaksanaan asuhan keperawatan, dan audit dokumentasi keperawatan)
- 3) Faktor pelayanan administrasi (pelayanan saat masuk, pelayanan selama dirawat, pelayanan keuangan, pelayanan makan bagi pasien rawat inap, pelayanan perawat pada kondisi pasien, dan pelayanan laboratorium dan penunjang diagnostik lainnya)
- 4) Faktor kondisi fisik (kenyamanan, kebersihan, dan keamanan)

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Andany Ica Rindi Shofyanti (2022) di Rumah Sakit Umum Anwar Medika Sidoarjo peneliti menyatakan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara kinerja perawat dengan kepuasan pasien di RSUD Anwar Medika Sidoarjo dimana semakin baik kinerja perawat, maka akan semakin puas pasien.

Berdasarkan survei awal tentang kinerja perawat yang dilakukan bulan akhir November 2023 di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Padang Panjang. Peneliti melakukan wawancara dengan 10 pasien yang di rawat inap di rumah sakit islam ibnu sina padang panjang, dan di peroleh informasi bahwa diantara 7 dari 10 pasien, menyatakan kurang puas dengan pelayanan keperawatan yang mereka terima, karena perawat yang terlalu lama melakukan tindakan seperti memeriksa tekanan darah, perawat tidak berkomunikasi dengan baik, kurang memperhatikan kebutuhan pasien secara menyeluruh, tidak mau memberi bantuan disaat pasien membutuhkan pertolongan, dan tidak tepat waktu mengganti infus sehingga pasien menyatakan kurang puas atas pelayanan perawat di rawat inap. Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang "Hubungan Kinerja Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Padang Panjang".

Metode Penelitian

Jenis atau metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional study* yaitu penelitian yang dituntut menggunakan skala. Mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data serta penampilan dari hasilnya (Simorangkir,2023). Penelitian ini menggunakan teknik *Probability Sampling* yaitu *Total Sampling*. *Total Sampling* yaitu suatu teknik penetapan sampel dengan cara pengambilan sampel yang menggunakan seluruh anggota populasi dijadikan sebagai sampel. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan Kinerja Perawat dengan Kepuasan Pasien di rawat inap di RSI Ibnu Sina Padang Panjang Tahun 2024.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

A. Analisis Univariat

1. Karakteristik Responden RSI Ibnu Sina Padang Panjang

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Responden di Unit Rawat Inap RSI Ibnu Sina Padang Panjang

Karakteristik	Frekuensi	Presentase (%)
Usia		
20-30 Tahun	22	27,8%
31-40 Tahun	36	45,6%
41-50 Tahun	14	17,7%
>50 Tahun	7	8,9%
Jenis Kelamin		
Laki-laki	22	27,8%
Perempuan	57	72,2%
Pendidikan Terakhir		
Tamat SD	10	12,7%
Tamat SMP	20	25,3%
Tamat SMA/SMK	38	48,1%
Diploma	8	10,1%
>S1	3	3,8%
Pekerjaan		
Pelajar/Mahasiswa	8	10,1%
PNS	5	6,3%
Wiraswasta	7	8,9%
Karyawan Swasta	9	11,4%
Buruh	12	15,2%
Ibu Rumah Tangga	33	41,8%
Tidak Bekerja	5	6,3%

Berdasarkan tabel 1 diketahui bahwa responden paling banyak adalah dengan rentang usia 31-40 tahun, yaitu sebanyak 36 orang (45,6%) dan responden paling sedikit adalah usia di atas 50 tahun, yaitu 7 orang (8,9%). Responden paling banyak berjenis kelamin perempuan yaitu berjumlah 57 orang (72,2%), sedangkan responden laki-laki hanya sebanyak 22 orang (27,8%). Pendidikan terakhir responden paling banyak adalah tamatan SMK/SMA yaitu sebanyak 38 orang responden (48,1%) dan responden paling sedikit adalah tamatan S1 yaitu sebanyak 3 orang (3,8%). Berdasarkan pekerjaan responden lebih banyak bekerja sebagai ibu rumah tangga yaitu sebanyak 33 orang (41,8%) dan pekerjaan yang paling sedikit yaitu PNS dan tidak bekerja yaitu hanya sebanyak 5 orang.

2. Distribusi Frekuensi Kinerja Perawat Rawat Inap RSI Ibnu Sina Padang Panjang

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Kinerja Perawat Rawat Inap RSI Ibnu Sina Padang Panjang

Variabel Kinerja Perawat	Frekuensi	Presentase (%)
Tidak Baik	36	45,6%
Baik	43	54,4%
Total	79	100%

Berdasarkan tabel 2 diketahui bahwa dari 79 orang responden yang mengatakan kinerja perawat tidak baik yaitu sebanyak 36 orang responden dengan presentase (45,6%) di RSI Ibnu Sina Padang Panjang dan yang mengatakan kinerja perawat rawat inap baik sebanyak 43 orang (54,4%). Jadi dapat dilihat bahwa sebagian besar responden menyatakan baik terhadap kinerja perawat rawat inap di RSI Ibnu Sina Padang Panjang.

Kinerja perawat adalah hasil kerja yang dapat di ukur atau sebagai hasil dari usaha seseorang yang dicapai dengan adanya kemampuan dan perbuatan dalam situasi tertentu (Syamsudin & Sukabumi, 2022). Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan, didapatkan kinerja perawat rawat inap secara umum 45.6% menyatakan tidak baik dan 54.4% menyatakan baik.

Adapun pasien merasa tidak baik terhadap kinerja perawat rawat inap di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Padang Panjang disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya respon yang tidak cepat dari perawat, kurang jelasnya informasi yang disampaikan oleh perawat, kurang tanggapnya perawat terhadap keluhan pasien dan keluarga, dan kurang penuh perhatian terhadap setiap detail dan aspek dalam proses pelayanan.

Sementara ada beberapa faktor yang membuat pasien merasa baik terhadap kinerja perawat rawat inap diantaranya perawat yang selalu memastikan memberikan pelayanan yang maksimal dan tanpa ada kesalahan, perawat yang selalu respon cepat dalam menerima pasien baru, perawat yang selalu meminta arahan dari atasan jika terdapat masalah dalam pelayanan, dan perawat yang bersikap sopan dan menjelaskan terlebih dahulu tentang rencana tindakan pengobatan yang akan diberikan.

3. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Rawat Inap RSI Ibnu Sina Padan Panjang

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Rawat Inap RSI Ibnu Sina Padang Panjang

Variabel Kepuasan Pasien	Frekuensi	Presentase (%)
Tidak Puas	28	35,4%
Puas	51	64,6%
Total	79	100%

Berdasarkan tabel 3 diketahui bahwa dari 79 orang responden yang menyatakan tidak puas yaitu sebanyak 28 orang responden dengan presentase (35,4%) di RSI Ibnu Sina Padang Panjang dan 51 orang (64,6%) yang menyatakan puas terhadap kinerja perawat rawat inap. Jadi dapat dilihat sebagian besar responden menyatakan puas terhadap kinerja perawat rawat inap di RSI Ibnu Sina Padang Panjang.

Kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan senang atau kecewa yang muncul atau yang diperoleh pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya (Septiadi *et al.*, 2020). Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan, didapatkan kepuasan pasien di rawat inap secara umum 35.24% memiliki tingkat tidak puas dan 64.6% tingkat puas.

Adapun pasien merasa tidak puas terhadap kinerja perawat rawat inap Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Padang Panjang disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya pasien yang tidak nyaman karena ruangan yang sempit, tempat tidur yang kurang nyaman, dan tidak tepat waktu dalam melayani pasien.

Sementara ada beberapa faktor yang membuat pasien merasa puas diantaranya perawat yang berpenampilan rapi dan bersih, alat-alat kesehatan yang dipakai bersih dan layak, perawat yang selalu teliti dan hati-hati saat memberikan pelayanan atau tindakan, perawat yang selalu memperhatikan keadaan pasien, dan perawat yang selalu memberikan informasi kepada pasien sebelum pelayanan diberikan, serta perawat yang bersikap sopan kepada pasien.

B. Analisis Bivariat

Tabel 4. Distribusi Silang Antara Hubungan Kinerja Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap

Kinerja Perawat	Kepuasan Pasien						P Value
	Tidak Puas		Puas		Total		
	N	%	N	%	N	%	
Tidak Baik	15	41,7%	21	58,3%	28	35,4%	0,290
Baik	13	30,2%	30	69,8%	51	64,6%	
Total	28		51		79		

Berdasarkan tabel 4 di atas diketahui bahwa dari 79 orang responden, responden yang merasa kinerja perawat tidak baik dan menyatakan tidak puas sebanyak 15 orang (41.7%), responden yang merasa kinerja perawat tidak baik namun menyatakan puas sebanyak 21 orang (58.3%), responden yang merasa kinerja perawat baik namun menyatakan tidak puas sebanyak 13 orang (30.2%), dan responden yang merasa kinerja perawat baik dan menyatakan puas sebanyak 30 orang (69.8%).

Hasil penelitian hubungan kinerja perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di RSI Ibnu Sina Padang Panjang didapatkan bahwa dari 79 responden, responden yang menyatakan kinerja perawat rawat inap tidak baik dengan kategori tidak puas sebanyak 15 orang (41.7%) dan kategori puas sebanyak 21 orang (58.3%), responden yang menyatakan kinerja perawat rawat inap baik dengan kategori tidak puas sebanyak 13 orang (30.2%) dan kategori puas sebanyak 30 orang (69.8%).

Berdasarkan hasil uji statistik didapatkan nilai sig (*pValue*) 0.290 yang berarti > 0.05 maka *H₀* diterima, yang berarti hipotesis *H_a* ditolak. Maka, dapat ditarik kesimpulan dari penelitian ini bahwa tidak ada hubungan kinerja perawat rawat inap dengan kepuasan pasien rawat inap di RSI Ibnu Sina Padang Panjang tahun 2024.

Menurut analisis peneliti berdasarkan jumlah responden yang berjumlah 79 responden yang menyatakan tidak baik dengan kategori puas lebih besar dari pada kategori tidak puas, hal tersebut dikarenakan walaupun kinerja perawat tidak baik tetapi pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Padang Panjang disebabkan oleh beberapa hal diantaranya ruang rawat inap yang bersih, petugas kesehatan atau perawat yang selalu berpenampilan rapi dan bersih, alat-alat kesehatan yang dipakai untuk pemeriksaan bersih dan layak, perawat yang berespon cepat dalam menerima pasien baru, dokter menjelaskan setiap tindakan yang akan dilakukan dan bersikap hati-hati dalam melakukan setiap tindakan, dokter yang melayani dengan ramah dan sopan, dokter menjawab pertanyaan dengan jelas dan penuh keyakinan serta memberikan rasa aman kepada pasien, dan dokter yang selalu hadir saat dibutuhkan.

Sehingga kinerja perawat rawat inap Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Padang Panjang didapatkan hasil analisisnya tidak ada hubungan kinerja perawat dengan kepuasan pasien rawat inap. Sehingga dapat dikatakan kinerja perawat tidak baik kurang berpengaruh terhadap kepuasan pasien yang dirawat di instalasi rawat inap Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Padang Panjang.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Mendoza et al., 2020) di Instalasi Rawat Inap RS Reksa Waluya Kota Mojokerto, didapatkan tidak ada hubungan antara kinerja perawat dengan kepuasan pasien di rawat inap dengan Correlation Coefficient 0,175.

Penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Tina Krisnawati di Rawat Inap Rumah Sakit Panti Maluya Malang, didapatkan sebanyak 26 responden (68,42%) memiliki kinerja baik dan sebanyak 12 responden (31,58%) memiliki kinerja cukup. Sebanyak 24 responden (63,15%) menyatakan sangat puas dan sebanyak 14 responden (36,85%) menyatakan puas. Ada hubungan tingkat yang signifikan antara kinerja perawat dengan kepuasan pasien ruang rawat inap di Rumah Sakit Panti Waluya Malang, dengan nilai *pValue* 0,029 dan *r* = 0,355 yang menunjukkan adanya korelasi searah (positif) dengan tingkat korelasi yang lemah. Dapat disimpulkan adanya hubungan antara kinerja perawat dengan kepuasan pasien rawat inap (Krisnawati, Utami, & Lasri, 2019).

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap 79 responden yang dirawat di ruang rawat inap di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Padang Panjang tahun 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut :

- 1. Didapatkan kinerja perawat rawat inap di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Padang Panjang kategori baik dengan persentase 54.4% dan kinerja perawat rawat inap kategori tidak baik dengan persentase 45.6%.
- 2. Didapatkan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Padang Panjang distribusi frekuensi kepuasan pasien yang menyatakan puas dengan persentase 64.6% dan tidak puas dengan persentase 35.4%.
- 3. Tidak ada hubungan kinerja perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Padang Panjang.

Daftar Pustaka

Krisnawati, T., Utami, N. W., & Lasri. (2019). Hubungan Kinerja Perawat dengan Kepuasan Pasien Ruang Rawat Inap di Rumah Sakit Panti Waluya Malang. *Nursing News*, 2(2), 314–320. Retrieved from <https://publikasi.unitri.ac.id/index.php/fikes/article/view/475/393>

Mamahit, A., Kumajas, S., Natalia, P., & Regar, Z. (2019). *MANADO PENDAHULUAN Rumah Sakit merupakan salah satu tempat yang digunakan untuk memberikan pelayanan kesehatan serta suatu organisasi dengan sistem terbuka dan selalu berinteraksi dengan lingkungannya untuk mencapai suatu keseimbangan yang dinamis . Mempu.* 7, 345–358.

-
- Mendoza, S. D., Nieweglowska, E. S., Govindarajan, S., Leon, L. M., Berry, J. D., Tiwari, A., ... Wang, H. (2020). Hubungan Kinerja Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di RS Reksa Waluya Kota Mojokerto. *Nature Microbiology*, 3(1), 641. Retrieved from <http://dx.doi.org/10.1038/s41421-020-0164-0><https://doi.org/10.1016/j.solener.2019.02.027><https://www.golder.com/insights/block-caving-a-viable-alternative/><http://dx.doi.org/10.1038/s41467-020-15507-2><http://dx.doi.org/10.1038/s41587-020-05>
- Septiadi, H., Rita Wahidi, K., Anindita, R., Ratna, R., & Magister Administrasi Rumah, P. (2020). Kinerja Perawat dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien di Bagian Rawat Inap Rumah Sakit Seto Hasbadi. *Journal of Hospital Management ISSN*, 3(1), 2615–8337.
- Simorangkir, R. M. (2023). *Hubungan kinerja perawat dengan kepuasan pasien di instalasi rawat inap di rumah sakit umum daerah deli serdang tahun 2019*.
- Syamsudin, R. R., & Sukabumi, S. H. K. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Perawat terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III di Era Badan Penyelenggara Jaminan Sosial*. 8(3), 39–63.
- Venakontesa, T., Rasmun, R., & Kadir, A. (2023). HUBUNGAN KINERJA PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RSD dr. H. SOEMARNO SOSROATMODJO TANJUNG SELOR KABUPATEN BULUNGAN. *SAINTEKES: Jurnal Sains, Teknologi Dan Kesehatan*, 2(2), 135–144. <https://doi.org/10.55681/saintekes.v2i2.65>