

Hubungan Kinerja Perawat Rawat Inap dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi Tahun 2024

Intan Indah Wulandari^{1*}, Erlinengsih², Anne³

^{1,2,3}Universitas Mohammad Natsir Bukittinggi, Indonesia

*Corresponding author, e-mail: intanindah893@gmail.com

Abstract

Based on initial interviews conducted at the Ibnu Sina Islamic Hospital, Bukittinggi, there were several patients who expressed dissatisfaction because they did not pay attention to the patient's needs as a whole. The aim of this study was to determine the relationship between the performance of inpatient nurses and the satisfaction of inpatients at the Ibnu Sina Islamic Hospital Bukittinggi. This research applies quantitative methods with a cross-sectional study approach. The population in this study were all inpatients at RSI Ibnu Sina Bukittinggi. The sample taken was 100 respondents. The sample used in this research was nonprobability sampling with purposive sampling technique. Data was obtained by interviews and observation using a questionnaire, analyzed using the Chi-Square test at $\alpha = 0.05$. The results of the analysis showed that 71% of respondents stated that nurse performance was good, and 29% of respondents stated that nurse performance was not good. Overall the satisfaction level of patients who expressed satisfaction was 77% and 23% who expressed dissatisfaction. This research shows that there is a relationship between the performance of inpatient nurses and the satisfaction of inpatients at RSI Ibnu Sina Bukittinggi with a sig value (pValue) of 0.02. Based on the research results obtained, the researcher provides several suggestions, namely, RSI Ibnu Sina Bukittinggi further improves the performance of nurses related to maintaining belief, knowing, being with, and doing for, improving the skills and knowledge of nurses through relevant training, seminars or courses with the field of nursing.

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

Kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan, yang dipengaruhi oleh kemampuan, pengalaman, dedikasi, dan waktu yang diinvestasikan (Cindy Veronica Purwoto Putri, 2020). Kinerja merujuk pada hasil kerja yang dapat dicapai oleh individu atau kelompok di perusahaan sesuai dengan tanggung jawab mereka, yang harus dilakukan secara legal, sesuai dengan hukum, dan mematuhi moral serta etika. Evaluasi kinerja pegawai sangat penting karena ini mencerminkan sejauh mana kemampuan mereka dalam menyelesaikan tugas yang diberikan. Untuk itu, penting untuk memiliki kriteria yang terukur dan jelas yang ditetapkan secara bersama untuk menjadi pedoman dalam menilai kinerja (Almu'awwanah, 2017). Kinerja Perawat adalah tindakan yang dilakukan oleh perawat sesuai dengan perannya serta tanggung jawabnya dalam memberikan perawatan kepada pasien sesuai dengan standar. Ini meliputi langkah-langkah seperti pengkajian, diagnosa, perencanaan, implementasi, dan evaluasi dalam memberikan asuhan keperawatan kepada pasien. Kinerja seorang perawat sebanding dengan kinerja di perusahaan. Mereka menginginkan penilaian kinerja yang berstandar pada standar yang jelas dan bisa disampaikan dengan transparan. Dengan pengakuan dan penghargaan yang tinggi, perawat lebih termotivasi untuk mencapai prestasi yang lebih tinggi (Amalia dkk., 2023). Kinerja perawat dipengaruhi oleh banyak faktor. Ada faktor-faktor seperti kemampuan dan keterampilan, aspek psikologis seperti persepsi, sikap, kepribadian, belajar, dan motivasi. Selain itu, faktor organisasional juga memainkan peran dengan sumber daya, kepemimpinan, imbalan, struktur, dan desain pekerjaan. Ada juga faktor lain yang mempengaruhi kinerja, seperti karakteristik pribadi seperti usia, jenis kelamin, pengalaman, orientasi, gaya komunikasi, motivasi, pendapatan, lingkungan kerja, supervise, serta peluang pengembangan karir (Venakontesa dkk., 2023).

Dalam lingkungan kerja, banyak faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan dalam melaksanakan tugasnya. Faktor-faktor tersebut dapat berasal dari internal dan eksternal perusahaan, dari individu karyawan itu sendiri, serta dari lingkungan sekitar perusahaan. Ketika kinerja karyawan optimal, pencapaian target dan sasaran perusahaan cenderung lebih mudah. Sebaliknya, jika kinerja karyawan rendah, mencapai target dan sasaran perusahaan menjadi lebih sulit. Kinerja karyawan memiliki kaitan yang kuat dengan pemberdayaan sumber daya manusia karena menjadi penanda dalam menilai cara usaha untuk mencapai tingkat produktivitas yang tinggi disebuah organisasi (Bukhori dkk., 2019).

Pemimpin organisasi sangat menyadari bahwa meskipun karyawan bekerja di tempat yang sama, perbedaan dalam kinerja masih terjadi antara satu karyawan dan karyawan lainnya, tergantung pada lingkungan tempat kerja yang berbeda pula. Menurut (Adhari, 2021) ada

beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja, antara lain : a.Kemampuan Mereka ,kemampuan yang diperoleh secara formal, seperti pendidikan yang didapatkan di sekolah atau perguruan tinggi, bisa berdampak langsung pada kinerja seseorang karyawan, b.Motivasi, motivasi yang diberikan langsung kepada setiap karyawan, baik dalam bentuk materiil maupun non-materiil, bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan mereka. Ini mencakup pujian, penghargaan, bonus, piagam, dan lainnya sebagai bentuk dukungan untuk meningkatkan semangat dan kelancaran dalam menjalankan tugas, sehingga kinerja mereka dapat meningkat dalam melakukan pekerjaan, c.Dukungan yang diterima, fasilitas yang mendukung adalah sarana yang membantu dalam melakukan tugas yang diperlukan untuk mencapai hasil kerja. Dengan adanya fasilitas yang terpenuhi, hal tersebut dapat meningkatkan efisiensi karyawan dalam menjalankan tugasnya, d.Keberadaan pekerjaan yang mereka lakukan, dengan keberadaan pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan, hal ini berpotensi memengaruhi kinerja mereka karena terciptanya kepuasan dan rasa memiliki terhadap pekerjaan dan perusahaan. Akibatnya, kinerja karyawan cenderung menjadi baik, e.Hubungan mereka dengan organisasi, kinerja karyawan juga dipengaruhi secara tidak langsung oleh lingkungan kerja mereka karena kenyamanan dalam hubungan dengan organisasi tempat mereka bekerja dan juga hubungan yang harmonis antara sesama karyawan. Semangat kerja yang timbul dari hubungan ini berpotensi mempengaruhi kinerja karyawan secara keseluruhan.

Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari layanan kesehatan yang diterima, diukur dengan membandingkan harapan pasien dengan kenyataan pelayanan yang diterima. Oleh karena itu, tingkat kepuasan pasien bergantung pada kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia layanan kesehatan. Meskipun demikian, masih terdapat kesenjangan antara harapan pasien dan kenyataan layanan yang diterima, sehingga tingkat kepuasan pasien belum mencapai standar yang diharapkan (Abrar, 2022). Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang timbul setelah membandingkan persepsi terhadap kinerja. Jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan akan merasa sangat kecewa. Jika kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan merasa sangat puas. Namun, jika kinerja melampaui harapan, pelanggan akan merasa sangat puas (Septiadi & Chalimah, 2023). Kepuasan pasien mencerminkan penilaian terhadap baik atau buruknya kualitas pelayanan. Jika pasien merasa bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan memenuhi atau melebihi ekspektasinya, maka ia akan merasa puas. Kepuasan pasien sangat signifikan dan memiliki kaitan erat dengan kecenderungan pasien untuk datang kembali, sehingga dapat berperan sebagai indikator dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan (Effendi, 2020). Kepuasan pasien mencerminkan seberapa baik pelayanan kesehatan yang diberikan kepada mereka. Hal ini terlihat dari tingkat kepuasan pasien yang muncul setelah membandingkan pelayanan yang diterima dengan harapan mereka. Ketika pasien merasa tidak puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan, mereka cenderung untuk tidak kembali ke rumah sakit tersebut dan seringkali menyampaikan keluhan kepada lembaga pelayanan kesehatan (Parantri dkk., 2023).

Menurut (Maila, 2021) ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, diantaranya yaitu :a.Kualitas produk atau jasa, pasien akan merasa puas jika penilaian mereka menunjukkan bahwa produk atau layanan yang mereka gunakan memiliki kualitas yang baik. Cara pasien melihat kualitas produk atau layanan dipengaruhi oleh dua faktor yaitu kenyataan kualitas produk atau layanan itu sendiri dan cara rumah sakit atau perusahaan berkomunikasi dalam mempromosikan tempat mereka, b.Kualitas pelayanan, pasien akan merasa puas jika mereka menerima pelayanan yang memuaskan atau sesuai dengan ekspektasi mereka, c.Faktor emosional, pasien merasa bangga, puas, dan terkesan dengan rumah sakit yang dianggap sebagai tempat perawatan yang mewah atau eksklusif, d.Harga, semakin tinggi biaya perawatan, semakin besar harapan yang dimiliki pasien. Sementara rumah sakit dengan standar kualitas yang sama namun menawarkan harga yang lebih rendah, dinilai lebih tinggi oleh pasien, e.Biaya, jika pasien tidak perlu menghabiskan uang tambahan atau waktu ekstra untuk memperoleh layanan, mereka cenderung merasa puas dengan layanan tersebut. Menurut (Boavida de Araujo, 2022), faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terdiri dari :a.Usia,usia yang diukur dalam tahun merupakan durasi hidup pasien dan berhubungan dengan tingkat kematangan atau perkembangan kognitif seseorang. Kematangan kognitif yang mempengaruhi penilaian seseorang dimulai pada masa remaja, ketika individu sudah mampu membuat keputusan, b.Seiring bertambahnya usia, kesehatan seseorang dapat terpengaruh karena perubahan struktur dan fungsi organ tubuh, sehingga orang yang lebih tua cenderung lebih sering menggunakan layanan kesehatan dibandingkan orang yang lebih muda. Orang yang lebih tua ingin dihargai oleh perawat selama mereka menerima perawatan, merasa diperhatikan, dan diprioritaskan kebutuhannya. Jika keinginan mereka tidak dipenuhi, mereka cenderung menjadi lebih emosional dan tidak sabar, c.Jenis kelamin, jenis kelamin merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Jenis kelamin juga berpengaruh terhadap perasaan mereka. Dalam konteks ini, jenis kelamin memengaruhi persepsi terhadap layanan yang diterima. Pria cenderung tidak memperhatikan detail penampilan, sedangkan wanita sering merasa tidak puas, d.Pendidikan, pasien dengan pendidikan tinggi cenderung sulit merasa puas dengan pelayanan keperawatan yang mereka terima karena mereka biasanya lebih memahami hak-hak pasien dan konsumen dalam pelayanan kesehatan. Tingkat kepuasan yang rendah sering dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi, e.Pekerjaan,seseorang yang berpenghasilan tidak tetap cenderung lebih mudah merasa tidak puas dengan barang dan jasa yang ditawarkan. Sebaliknya, orang dengan berpenghasilan tetap lebih mungkin merasa tidak puas dengan layanan yang diberikan.Penghasilan adalah faktor yang mempengaruhi perilaku seseorang. Perilaku ini bisa

positif atau negative tergantung pada kesediaan dana. Pasien dengan pendapatan tinggi mungkin merasa mampu membayar biaya yang mahal dan bisa tidak puas jika layanan tidak memenuhi harapan mereka. Sebaliknya, pasien dengan pendapatan rendah, meskipun menerima bantuan, cenderung lebih pasrah menerima layanan karena keterbatasan dana.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh (Luan dkk., 2018) di Ruang Rawat Inap RS Tk.III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta menunjukkan bahwa 36,6% perawat memiliki kinerja yang baik, 40,8% berada dalam kategori kinerja cukup, dan 22,5% dikategorikan sebagai kinerja yang kurang baik. Dari hasil tersebut, 29,6% pasien merasa puas, 39,4% merasa cukup, dan 31% merasa kurang puas.

Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi merupakan rumah sakit dibawah yayasan yarsi sumbar kelas C yang berada di pusat kota Bukittinggi. Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi telah menyediakan fasilitas yang memadai agar dapat meningkatkan kepuasan pasien. Pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi terdiri dari pelayanan rawat jalan, rawat inap, serta penunjang medis lainnya. Berdasarkan wawancara awal yang dilakukan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi kepada 15 orang pasien rawat inap, ditemukan sekitar 8 pasien (53%) puas dengan kinerja perawat rawat inap dan sekitar 7 pasien (47%) kurang puas dengan kinerja perawat rawat inap di Rumah sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi. Ketidakpuasan tersebut disebabkan oleh berbagai hal, diantaranya yaitu perawat yang tidak teratur mengukur tekanan darah, denyut jantung, dan suhu tubuh pasien, pelayanan perawat yang kurang memberikan respons terhadap pertanyaan pasien, serta perawat yang kurang memperhatikan kebutuhan pasien secara menyeluruh (RSI Ibnu Sina Bukittinggi, 2024).

Rumah sakit harus mengelola suatu sistem untuk menciptakan kepuasan pasien sehingga memperoleh pasien yang lebih banyak. Kepuasan pasien merupakan indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Dengan demikian kepuasan pasien di rumah sakit sangat tergantung terhadap bagaimana pelayananan kesehatan yang diberikan oleh pihak rumah sakit tersebut.

Standar kepuasan pasien dalam layanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh (Permenkes RI, 2022) dengan target 76,61%. Jika layanan kesehatan menunjukkan tingkat kepuasan pasien dibawah 76,61% , maka layanan tersebut dianggap belum memenuhi standar minimal tingkat kepuasan pasien.

Metode Penelitian

Penelitian ini menerapkan metode kuantitatif dengan pendekatan cross-sectional study. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap di RSI Ibnu Sina Bukittinggi. Sampel yang diambil berjumlah 100 orang responden, diperoleh sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Nonprobability sampling dengan teknik Purposive sampling. Data diperoleh dengan wawancara dan observasi menggunakan kuesioner, dianalisis dengan uji Chi-Square pada $\alpha = 0,05$. Waktu penelitian dilakukan pada bulan Agustus 2024. Lokasi penelitian dilakukan di RSI Ibnu Sina Bukittinggi Tahun 2024.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

A. Analisis Univariat

Analisis univariat bertujuan untuk mendeskripsikan atau menjelaskan karakteristik setiap variabel penelitian. Format analisis univariat bergantung pada jenis data. Untuk data numerik digunakan mean, median, dan standar deviasi. Analisis univariat biasanya hanya menghasilkan distribusi frekuensi dan persentase dari masing-masing variabel penelitian. Misalnya distribusi frekuensi responden berdasarkan umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan lainnya (Notoadmojo, 2018).

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden di RSI Ibnu Sina Bukittinggi Tahun 2024

No	Karakteristik	F	%
Jenis Kelamin			
1	Laki-laki	55	55%
	Perempuan	45	45%
Umur			
2	20-30 Tahun	29	29%
	30-40 Tahun	25	25%
	40-50 Tahun	24	24%
	>50 Tahun	22	22%

Pekerjaan		
3	Pelajar/Mahasiswa	23 23%
	Pegawai Negeri	20 20%
	Pegawai Swasta	21 21%
	Wiraswasta	36 36%

Berdasarkan tabel 1 tersebut menunjukkan bahwa dari 100 responden yang diteliti di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi terdapat 55 orang (55%) responden berjenis kelamin laki-laki, dan 45 orang (45%) responden berjenis kelamin perempuan.

Dapat dilihat bahwa responden yang paling banyak yaitu berumur 20-30 tahun dengan frekuensi 29 orang (29%), responden yang berumur 30-40 tahun berjumlah 25 orang (25%), responden berumur 40-50 tahun berjumlah 24 orang, dan responden paling sedikit berumur > 50 tahun berjumlah 22 orang (22%).

Dapat dilihat bahwa responden sebanyak 23 orang (23%) mempunyai pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa, responden sebanyak 20 orang (20%) mempunyai pekerjaan sebagai pegawai negeri, responden sebanyak 21 orang (21%) mempunyai pekerjaan sebagai pegawai swasta, dan responden paling banyak 36 orang (36%) mempunyai pekerjaan sebagai wiraswasta.

B. Analisis Bivariat

Analisis bivariat ditetapkan pada dua variabel yang diduga memiliki hubungan atau korelasi. Dalam konteks ini, uji statistik yang digunakan adalah uji chi-square dengan tingkat signifikansi (a) sebesar 0,05. *Chi-square* adalah metode statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis deskriptif untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara variabel indenpenden dan variabel dependen (Notoadmojo, 2018).

Tabel 2. Hubungan Variabel Kinerja Perawat dengan Kepuasan Pasien di RSI Ibnu Sina Bukittinggi Tahun 2024

Kinerja Perawat	Kepuasan Pasien				Total		PValue
	Tidak Puas		Puas				
	N	%	N	%	N	%	
Tidak Baik	13	6,7	16	22,3	29	29,0	0,02
Baik	10	16,3	61	54,7	71	71,0	
Total	23	23,0	77	77,0	100	100	

Berdasarkan tabel 2 diketahui bahwa dari 100 orang responden yang menyatakan kinerja perawat tidak baik dan menyatakan tidak puas yaitu sebanyak 13 orang (6,7%), responden yang menyatakan kinerja perawat tidak baik namun menyatakan puas sebanyak 16 orang (22,3%), sementara itu responden yang menyatakan kinerja perawat baik namun menyatakan tidak puas yaitu sebanyak 10 orang (16,3%). Kemudian responden yang menyatakan kinerja perawat baik dan menyatakan puas sebanyak 61 orang (54,7%).

Analisis bivariat dari penelitian ini diperoleh dari jawaban responden mengenai kinerja perawat rawat inap yang dikaitkan dengan kepuasan pasien di RSI Ibnu Sina Bukittinggi. Berdasarkan uji *Chi-Square* diperoleh nilai *pValue* 0.02 yang berarti < 0.05 maka Ha diterima, yang berarti hipotesis Ho ditolak. Maka dapat ditarik kesimpulan dari penelitian ini bahwa ada hubungan kinerja perawat rawat inap dengan kepuasan pasien rawat inap di RSI Ibnu Sina Bukittinggi.

Dari hasil penelitian di RSI Ibnu Sina Bukittinggi menunjukkan bahwa dari 100 orang rersponden yang diteliti, terdapat 71 orang (71%) responden yang menyatakan kinerja perawat baik, dan 29 orang (29%) responden yang menyatakan kinerja perawat tidak baik.

Hasil penelitian ini sama dengan penelitian Maria (2018) yang menunjukkan bahwa dari 71 orang responden yang diteliti terdapat 26 orang responden (36,6%) perawat memiliki memiliki kinerja yang baik, 29 orang responden (40.8%) menyatakan kinerja cukup, dan 16 orang responden (22,5%) menyatakan kinerja perawat tidak baik. Hasil yang didapatkan menunjukkan bahwa responden yang merasa kinerja perawat baik lebih banyak dibandingkan dengan kinerja perawat tidak baik (Luan dkk., 2018).

Hasil penelitian hubungan kinerja perawat rawat inap dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi tahun 2024 menunjukkan bahwa dari 100 orang responden yang menyatakan kinerja perawat tidak baik dan menyatakan tidak puas yaitu sebanyak 13 orang (6,7%), responden yang menyatakan kinerja perawat tidak baik namun menyatakan puas sebanyak 16 orang (22,3%), sementara itu responden yang menyatakan kinerja perawat baik namun menyatakan tidak puas yaitu sebanyak 10 orang (16,3%). Kemudian responden yang menyatakan kinerja perawat baik dan menyatakan puas sebanyak 61 orang (54,7%).

Penelitian ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Tina Krisnawati di Rawat Inap Rumah Sakit Panti Maluya Malang, dimana 26 responden (68,42%) menunjukkan kinerja baik dan 12 responden (31,58%) menunjukkan kinerja cukup. Disana 24 responden (63,15%) sangat puas dan 14 responden (36,85%) puas. Terdapat hubungan signifikan antara kinerja perawat dan kepuasan pasien dengan nilai p -value 0,029 dan $r = 0,355$, menunjukkan korelasi positif yang lemah. Kesimpulannya, ada hubungan antara kinerja perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap (Krisnawati et al., 2019).

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada bulan Agustus Tahun 2024 di RSI Ibnu Sina Bukittinggi dapat disimpulkan bahwa:

1. Didapatkan karakteristik responden yang paling tinggi di instalasi rawat inap Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi adalah laki-laki sebanyak 55 orang (55%), memiliki rentang usia 20-30 tahun sebanyak 29 orang (29%), dan memiliki pekerjaan sebagai wiraswasta sebanyak 36 orang (36%).
2. Didapatkan kinerja perawat rawat inap secara umum di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi kategori baik dengan persentase 71% dan kinerja perawat rawat inap kategori tidak baik dengan persentase 29%.
3. Terdapat hubungan kinerja perawat rawat inap dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi. Dengan (p Value) 0.02 yang berarti < 0.05 maka H_a diterima, yang berarti hipotesis H_0 ditolak. Maka dapat ditarik kesimpulan dari penelitian ini bahwa, ada hubungan kinerja perawat rawat inap dengan kepuasan pasien rawat inap di RSI Ibnu Sina Bukittinggi tahun 2024.

Daftar Pustaka

- Abrar, M. (2022). Analisis Hubungan Kinerja Tenaga Kesehatan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Di Klinik Ananda Family Kabupaten Aceh Barat.
- Adhari, I. Z. (2021). Pendekatan Knowledge Management & Motivasi. In CV. Penerbit Qaira Media.
- Agustian, I., Lubis, Z., Hati, Y., & Izzati, N. (2023). Hubungan Antara Kinerja Perawat Dalam Tindakan Pemasangan Infus Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Setia Budi Medan Tahun 2022. *JINTAN: Jurnal Ilmu Keperawatan*, 3(02), 167–177.
- Almu'awwanah, M. U. H. (2017). Hubungan Kepuasan Kerja Dengan Kinerja Perawat Non PNS Di Rumah Sakit Paru Dungus Madiun Tahun 2017.
- Amalia, E., Immelya, D., Resti, D., Demur, N., & Perawat, K. (2023). Hubungan Beban Kerja Dengan Kinerja Perawat Yang Memberikan Pelayanan Covid-19. 4, 2510–2519.
- Angioni, S. A., Giansante, C., Ferri, N., Ballarin, L., Pampanin, D. M., Marin, M. G., Bargione, G., Vasapollo, C., Donato, F., Virgili, M., Petetta, A., Lucchetti, A., Cabuga Jr, C. C., Masendo, C. B., Hernando, B. J., Joseph, C. C., Velasco, J. P., Angco, M. K., Ayaton, M. A., ... Barile, N. B. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum dr. GL. Tobing Tanjung Morawa. *Fisheries Research*, 140(1), 6.
- Boavida de Araujo, E. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Di Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Regional Eduardo Ximenes Baucau Timor Leste Tahun 2022. *Jurnal Rekam Medis & Manajemen Infomasi Kesehatan*, 2(2), 29–39.
- Bukhori, F., & . L. (2019). Pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Arsiparis di Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI). *Khazanah: Jurnal Pengembangan Kearsipan*, 12(1), 51.
- Cindy Veronica Purwoto Putri. (2020). Hubungan Kinerja Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di RS Reksa Waluya Kota Mojokerto.
- Effendi, K. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Uptd Puskesmas Mutiara Tahun 2019. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), 82–90.
- Gerardin Ranind Kirana, R. N. (2023). Penilaian Kinerja Perawat Berdasarkan Aspek Sikap Kerja, Tingkat Keterampilan, dan Manajemen Kinerja di Rumah Sakit Wilujeng Kabupaten Kediri Nurse Performance Appraisal Based on Work Attitude, Skill Level, and Gerardin Ranind Kirana, Reny Nugraheni. 151–162.
- 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.
- Lesmana, I. S. (2021). Hubungan Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien.
- Luan, M. G., Prayogi, A. S., Murwani, A., & Badi'ah, A. (2018). Ruang Rawat Inap RS Tk. III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta. Hubungan Kinerja Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RS Tk. III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta, 1(2), 9–28.
- Maila, I. El. (2021). Kepuasan Pasien Rawat Jalan Geriatri Ditinjau dari Mutu Pelayanan, Persepsi dan Respon Time di Puskesmas.
- Parantri, A., Prayogo, D. A., & Mulyanti, D. (2023). Analisis Pengaruh Faktor Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Manajemen Rumah Sakit: Systematic Literature Review. *Jurnal Riset Rumpun Ilmu Kesehatan (JURRIKES)*, 2(1), 223–235.
- Peraturan Pemerintah RI, 2023. (2023). Undang-undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan.

-
- Permenkes RI. (2022a). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2022. In Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 (Vol. 151, Issue 2, pp. 10–17).
- Permenkes RI. (2022b). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 Tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter Dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, Dan Unit Transfu. In Menteri Kesehatan Republik Indonesia Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia (Issue 879, pp. 2004–2006).
- Porotu'o, A. C., Kairupan, B. H. R., & Wahongan, G. J. P. (2021). Pengaruh Motivasi Kerja Dan Sikap Profesi Terhadap Kinerja Perawat Di Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening. *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*., 8(1), 567–580.
- Putu S, & Irman F. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Bhayangkara Setukpa Sukabumi. *Jurnal Mahasiswa Manajemen*, 2(2), 60–78.
- Rofifah, Dianah, jeni. (2020). No Title No Title No Title. In *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*.
- Septiadi, A., & Chalimah. (2023). Kajian Komitmen Organisasi, Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja Dan Kinerja. *Senesis*, 1(1), 81–90.
- Sheirany Guntari. (2024). Pengaruh Motivasi Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Apotek Cinta Sehat 24. 10(3), 1596–1602.
- Simorangkir, R. M. (2023). Hubungan kinerja perawat dengan kepuasan pasien di instalasi rawat inap di rumah sakit umum daerah deli serdang tahun 2019.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian: Kuantitatif Kualitatif dan RD*. Alfabeta.
- Sureskiarti, E., & Brillianty, G. D. (2017). Hubungan Kinerja Perawat Dengan Kepuasan Kerja Perawat Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Ince Abdul Moeis Samarinda Tahun 2017. *Jurnal Husada Mahakam*, IV(4), 221–232.
- 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.