

# Hubungan Kinerja Perawat Dalam Memberikan Asuhan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Bethesda Serukam

Arianto Sudharman Hia<sup>1\*</sup>, Antonius Ngadiran<sup>2</sup>, Linda Hotmaida<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Institut Kesehatan Immanuel Bandung, [ariantosudharman@gmail.com](mailto:ariantosudharman@gmail.com), 081254122804

<sup>2</sup>Institut Kesehatan Immanuel Bandung, [antoniusngadiran@yahoo.co.id](mailto:antoniusngadiran@yahoo.co.id), 082117337439

<sup>3</sup>Institut Kesehatan Immanuel Bandung, [lindahotmaida13@gmail.com](mailto:lindahotmaida13@gmail.com), 082118211480

## Abstrak

Kinerja perawat yang baik merupakan harapan seluruh pasien. Kinerja perawat diukur dalam pelayanan yang diberikan kepada pasien sehingga pasien merasa puas atau tidak puas. Kepuasan pasien ialah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara kinerja perawat dalam memberikan asuhan keperawatan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Bethesda Serukam. Penelitian ini menggunakan desain deskriptif korelasional dengan pendekatan *cross sectional*, sampel dalam penelitian ini adalah berjumlah 56 responden, pengambil sampel *accidental sampling* analisis data menggunakan metode *Chi-Square*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya hubungan kinerja perawat dalam memberikan asuhan keperawatan dengan kepuasan pasien dengan nilai *P-Value* 0,000. Hasil analisis univariat variabel kinerja perawat dalam memberikan asuhan keperawatan hampir seluruh responden menilai baik dengan jumlah 46 orang (82.1%) dan variabel kepuasan pasien hampir seluruh responden menyatakan puas dengan jumlah 51 orang (91.1%). Kesimpulan terdapat hubungan kinerja perawat dalam memberikan asuhan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat umum bawah Rumah Sakit Umum Bethesda Serukam dengan tingkat kekuatan hubungan sedang (0,553).

**Kata kunci:** Asuhan Keperawatan, Kepuasan, Kinerja

## Abstract

All patients expect excellent nursing care. Nursing care performance is assessed through the care provided to patients, which in turn affects whether patients feel satisfied or dissatisfied. Patient satisfaction refers to the level of a patient's feelings that emerge as a result of the performance of healthcare services received, compared with their expectations. The objective of this study is to investigate the relationship between nurse performance in providing nursing care and patient satisfaction at Bethesda Serukam General Hospital. This research adopts a descriptive correlational design with a cross-sectional approach. The sample for this study consists of 56 respondents, selected through random sampling. Data analysis was conducted using the Chi-Square method. The research results indicate that there is a relationship between nurse performance in providing nursing care and patient satisfaction, with a *P-Value* of 0.000. In the univariate analysis, almost all respondents assessed the nurse performance variable in providing nursing care positively, with a total of 46 individuals (82.1%), while for the patient satisfaction variable, almost all respondents expressed satisfaction, with a total of 51 individuals (91.1%). In conclusion, there is a significant relationship between nurse performance in providing nursing care and patient satisfaction in the general ward of Bethesda Serukam General Hospital, with a moderate level correlation coefficient (0.553).

**Keywords:** Nursing Care, Satisfaction, Performance

## PENDAHULUAN

Masalah kesehatan masyarakat semakin berkembang, maka tuntutan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang lebih bermutu juga meningkat. Begitu banyak masalah yang dialami pasien ketika pertama kali datang ke pelayanan

kesehatan dalam melakukan pengobatan atau perawatan. Rasa keinginan kepuasan dalam pemberian pelayanan kesehatan merupakan masalah utama dalam ruang lingkup tatanan pelayanan keperawatan yang diberikan pada pasien [1].

Alamat Korespondensi Penulis:  
**Arianto Sudharman Hia**  
Email : [ariantosudharman@gmail.com](mailto:ariantosudharman@gmail.com)

Alamat: Kompleks RSU Bethesda Serukam Dusun Anggrek,  
Desa Pasti Jaya Samalantan Bengkayang 79282

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya [2].

Apabila pasien tidak menemukan kepuasan dari kualitas pelayanan yang diberikan maka pasien cenderung mengambil keputusan tidak melakukan kunjungan ulang pada rumah sakit tersebut. Kepuasan pasien sebagai pengguna jasa merupakan salah satu indikator dalam menilai mutu pelayanan di rumah sakit. Mutu pelayanan kesehatan merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan [2].

Mutu pelayanan yang baik tidak hanya diukur dari kemewahan fasilitas, kelengkapan teknologi dan penampilan fisik akan tetapi dari sikap dan perilaku karyawan harus mencerminkan profesionalisme dan mempunyai komitmen tinggi. Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang bermutu. Masalah yang sering dihadapi secara umum oleh rumah sakit yakni belum mampu memberikan pelayanan yang maksimal yang benar-benar diharapkan oleh pengguna jasa/paisen [2].

Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan sangat kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, maka pelanggan akan sangat puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan pelanggan akan sangat puas [3].

Pengukuran tingkat kepuasan pasien harus menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari pengukuran mutu pelayanan kesehatan. Survei kepuasan pasien menjadi penting dan perlu dilakukan bersamaan dengan dimensi mutu layanan kesehatan lain. Kemauan atau keinginan pasien dapat diketahui melalui survei kepuasan pasien. Oleh sebab, pengukuran kepuasan pasien perlu dilakukan secara berkala dan akurat. Untuk meningkatkan kepuasan pasien melalui penerapan tindakan asuhan keperawatan yang maksimal, maka sumber daya manusia sangat berpengaruh khususnya dalam kinerja perawat [4].

Kinerja adalah kuantitas atau kualitas hasil kerja individu atau sekelompok di dalam organisasi dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi yang berpedoman pada norma, standar operasional prosedur, kriteria dan ukuran yang telah ditetapkan atau yang berlaku dalam organisasi [5].

Kinerja perawat sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan merupakan masalah yang sangat penting untuk dikaji dalam rangka mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Kinerja perawat diukur dari pelayanan yang diberikan kepada pasien sehingga pasien merasakan puas atau tidak puas. Kinerja perawat saat ini dapat dilihat dari mutu asuhan keperawatannya. Asuhan keperawatan yang bermutu adalah pelayanan keperawatan yang dapat memuaskan pasien [6].

Menurut [7] suatu pelayanan keperawatan harus memiliki mutu yang baik dalam pelaksanaannya. Di antaranya adalah *Caring* merupakan sikap peduli yang ditunjukkan oleh perawat kepada pasiennya; Kolaborasi adalah tindakan kerja sama antara perawat dengan

tenaga kesehatan lain, pasien dan keluarga pasien dalam menyelesaikan prioritas masalah kesehatan pasien; Kecepatan, suatu sikap perawat yang cepat dan tepat dalam memberikan asuhan keperawatan; Empati adalah sikap yang harus ada pada semua perawat; *Courtesy* adalah sopan santun yang ada pada diri perawat sendiri; *Sincerity* adalah kejujuran dalam diri perawat; Komunikasi terapeutik merupakan salah satu cara yang paling mudah untuk dilakukan perawat dalam memberikan asuhan.

Asuhan keperawatan merupakan proses atau rangkaian kegiatan pada praktik keperawatan yang diberikan secara langsung kepada pasien di berbagai tatanan pelayanan kesehatan. Dilaksanakan berdasarkan kaidah-kaidah keperawatan sebagai suatu profesi yang berdasarkan ilmu dan kiat keperawatan, bersifat humanistik dan berdasarkan pada kebutuhan objektif klien untuk mengatasi masalah yang dihadapi klien [8].

Proses keperawatan adalah suatu pendekatan penyelesaian masalah yang sistematis meliputi pengkajian, diagnosis, intervensi, implementasi dan evaluasi dalam pemberian asuhan keperawatan. Kebutuhan dan masalah klien merupakan titik sentral dalam proses penyelesaian masalah ini [8].

Hasil penelitian [9], menunjukkan bahwa ada hubungan kinerja perawat yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Deli Serdang. Hasil penelitian diatas diperkuat dengan penelitian [1] ada hubungan kinerja perawat dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kumpai Batu Atas Kabupaten Kotawaringin Barat (*P-Value* 0,011).

Dari studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti di Ruang Rawat Umum Bawah Rumah Sakit Umum Bethesda Serukam didapatkan beberapa data diantaranya hasil survei kepuasan pasien secara umum terhadap layanan di Ruang Rawat Umum bawah pada bulan Desember 2022 (75,50%), Januari 2023 (78,17%) dan Februari 2023 (78%). Data dari Kepala Ruang Rawat Umum Bawah yang mengelola data komplain pasien menyatakan tidak ada catatan komplain pasien dari bulan Desember 2022 sampai tanggal 27 Maret 2023.

Wawancara peneliti terhadap 7 (tujuh) pasien yang dirawat di Ruang Rawat Umum Bawah menunjukkan bahwa 3 (tiga) pasien yang menyatakan puas dengan kinerja perawat karena penanganan perawat yang baik, 4 (empat) pasien menyatakan kurang puas dengan pelayanan perawat yang diterima, perawat kurang berkomunikasi dengan pasien. Dari observasi yang dilakukan peneliti terhadap perawat di Ruang Rawat Umum Bawah Rumah Sakit Umum Bethesda Serukam didapatkan perawat lebih banyak beraktivitas sekitar meja perawat dan yang dikerjakan cenderung tindakan penanganan dari instruksi medis.

Berdasarkan pemaparan data di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang lebih spesifik untuk mengetahui "Hubungan Antara Kinerja Perawat Dalam Memberikan Asuhan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Umum Bawah Rumah Sakit Umum Bethesda Serukam".

## **METODE PENELITIAN**

Pada penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan rancangan

penelitian deskriptif korelasional dengan pendekatan *cross sectional*.

Variabel independen dalam penelitian ini adalah kinerja perawat dalam memberikan asuhan keperawatan, sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien.

Sampel dalam penelitian ini adalah pasien yang dirawat di ruang rawat umum bawah Rumah Sakit Umum Bethesda Serukam, dengan kriteria inklusi pasien yang dirawat minimal 3 (tiga) hari sedangkan kriteria eksklusi adalah pasien yang penurunan kesadaran, pasien yang tidak bisa baca tulis dan pasien yang tidak bersedia menjadi responden. Pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan teknik *sampling insidental* yang berjumlah 56 responden dengan perhitungan *margin of error* 10 %.

Instrumen dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yang diberikan kepada pasien sesuai kriteria inklusi dan kriteria eksklusi untuk menilai kinerja perawat dalam memberikan asuhan keperawatan dan menilai kepuasan pasien.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Analisa Univariat

**Tabel 1.** Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden (Umur, JK, Pendidikan, Pembiayaan, Lama Rawat)

| Karakteristik        | Frekuensi (n) | (%)        |
|----------------------|---------------|------------|
| <b>Umur</b>          |               |            |
| < 25 tahun           | 8             | 14,3       |
| 25 – 45 tahun        | 23            | 41,1       |
| > 45 tahun           | 25            | 44,6       |
| <b>Total</b>         | <b>56</b>     | <b>100</b> |
| <b>Jenis Kelamin</b> |               |            |
| Laki-laki            | 31            | 55,4       |
| Perempuan            | 25            | 44,6       |
| <b>Total</b>         | <b>56</b>     | <b>100</b> |
| <b>Pendidikan</b>    |               |            |
| Tamat SD/Sederajat   | 14            | 25         |
| Tamat SMP/Sederajat  | 17            | 30,4       |
| Tamat SMA/Sederajat  | 16            | 28,6       |

|                          |           |            |
|--------------------------|-----------|------------|
| Tamat D-III/S1           | 9         | 16,1       |
| <b>Total</b>             | <b>56</b> | <b>100</b> |
| <b>Pembiayaan</b>        |           |            |
| BPJS                     | 56        | 100        |
| <b>Total</b>             | <b>56</b> | <b>100</b> |
| <b>Lama Rawat (Hari)</b> |           |            |
| Mean (hari)              | 4,34      |            |
| Minimum (hari)           | 3         |            |
| Maksimum (hari)          | 13        |            |
| <b>Total</b>             | -         |            |

Sumber: Data Primer 2023

Berdasarkan tabel 1, dapat diinterpretasikan bahwa hampir setengah dari keseluruhan responden berumur > 45 tahun (44,6%), sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki (55.4%), tingkat pendidikan responden hampir setengahnya berpendidikan SMP (30.4%), pembiayaan perawatan seluruh responden ditanggung oleh BPJS (100%), lama rawat responden rata-rata 4.34 hari.

**Tabel 2.** Distribusi Frekuensi Kinerja Perawat Dalam Memberikan Asuhan Keperawatan

| Kinerja Perawat | Frekuensi (n) | %          |
|-----------------|---------------|------------|
| Cukup Baik      | 10            | 17,9       |
| Baik            | 46            | 82,1       |
| <b>Total</b>    | <b>56</b>     | <b>100</b> |

Sumber: Data Primer 2023

Berdasarkan tabel 2, dapat diinterpretasikan bahwa kinerja perawat dalam memberikan asuhan keperawatan hampir seluruh responden menyatakan baik (82.1%). Hasil penelitian kinerja perawat dalam memberikan asuhan keperawatan yang hampir seluruh responden menilai kinerja perawat baik, hal ini bisa dipengaruhi oleh tingkat pendidikan responden yang hampir setengahnya berpendidikan SMP (30.4%) yang belum mampu memahami atau menilai kinerja perawat dalam memberikan asuhan keperawatan secara objektif atau menyeluruh sehingga cenderung memberikan penilaian yang baik pada kinerja perawat.

Hal lain yang mungkin berhubungan yaitu seluruh responden (100%) menggunakan BPJS sebagai jaminan pembiayaan perawatan, sehingga pasien merasa tenang, tidak ada rasa tertekan dengan tanggungan biaya pengobatan sehingga memberikan dorongan penilaian yang baik pada kinerja perawat.

Menurut peneliti hal lain yang berhubungan dengan penilaian kinerja perawat yang baik ini berkaitan dengan lama rawat responden rata-rata 4.34 hari sehingga hal ini membuat penilaian responden terbatas dalam mengamati kinerja perawat.

Kinerja perawat yang baik merupakan harapan seluruh pasien yang sedang dirawat di rumah sakit. Hasil ini sesuai dengan teori tentang kinerja perawat, yang diartikan sebagai bentuk pelayanan profesional yang merupakan bagian dari pelayanan kesehatan. Kinerja perawat dalam asuhan keperawatan dapat diartikan sebagai kepatuhan perawat dalam melaksanakan asuhan keperawatan, yang terdiri dari pengkajian, diagnosa, intervensi, implementasi, dan evaluasi [10].

Hasil dari penilaian kinerja perawat ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh [11] dimana hasilnya sebagian besar responden menilai kinerja perawat dalam katagori baik yaitu sebanyak 63 orang (78,8%), sedangkan kinerja perawat kataori sangat baik sebanyak 17 orang (21,3%).

Berdasarkan hasil penelitian ini kinerja perawat dalam memberikan asuhan keperawatan di ruang rawat umum bawah Rumah Sakit Umum Bethesda Serukam sejalan dengan teori yang diperkuat dengan hasil penelitian bahwa hampir seluruh reponden memberikan penilaian kinerja perawat baik. Perawat sebagai pemberi asuhan keperawatan

secara langsung kepada pasien harus memiliki mutu kinerja yang baik dalam pelaksanaannya.

**Tabel 3.** Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien

| Kepuasan Pasien | Jumlah (n) | %          |
|-----------------|------------|------------|
| Cukup Puas      | 5          | 8,9        |
| Puas            | 51         | 91,1       |
| <b>Total</b>    | <b>56</b>  | <b>100</b> |

Sumber: Data Primer 2023

Berdasarkan tabel 3, dapat diinterpretasikan kepuasan pasien hampir seluruh responden menyatakan puas (91.1%). Hampir seluruh responden menyatakan puas karena kinerja perawat baik dalam memberikan asuhan keperawatan. Hal ini bisa dipengaruhi oleh lama rawat responden yaitu rata-rata 4.34 hari yang mana hal ini memberikan rasa nyaman pada pasien karena tidak terlalu lama dalam perawatan.

Menurut peneliti hal lain yang bisa mempengaruhi kepuasan pasien adalah dari responden yang menggunakan BPJS (100%) dimana dalam pelayanan perawat di Rumah Sakit Umum Bethesda Serukam tidak membedakan pasien dalam melaksanakan asuhan keperawatan.

Hasil dari penilaian kepuasan pasien ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh [12] dimana hasil penelitian di Ruang Rawat Inap Yeheskiel dan Hana Rumah Sakit Umum Pancaran Kasih GMIM Manado sebagian besar dari responden menyatakan puas yaitu sebanyak 32 responden (62,7%).

Hasil Penelitian ini perkuat oleh penelitian yang dilakukan [13] bahwa pasien yang berada di ruang rawat inap RSD Liun Kendage Tahuna sebagian besar responden merasa puas yaitu sebanyak 60 (63.8%) responden.

Kepuasan pasien adalah harapan pasien yang timbul atas tindakan tenaga kesehatan sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan

### Analisa Bivariat

**Tabel 3.** Distribusi Frekuensi Hubungan Kinerja Perawat Dalam Memberikan Asuhan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien

| Kinerja Perawat | Kepuasan Pasien |            |           |             | Total     |            | P Value | Pearson Correlation |
|-----------------|-----------------|------------|-----------|-------------|-----------|------------|---------|---------------------|
|                 | Cukup           |            | Baik      |             | n         | %          |         |                     |
|                 | n               | %          | n         | %           |           |            |         |                     |
| Cukup           | 1               | 1,8        | 9         | 16,1        | 10        | 17,9       | ,000    | ,553                |
| Baik            | 4               | 7,1        | 42        | 75          | 46        | 82,1       |         |                     |
| <b>Total</b>    | <b>5</b>        | <b>8,9</b> | <b>51</b> | <b>91,1</b> | <b>56</b> | <b>100</b> |         |                     |

Sumber: Data Primer 2023

Berdasarkan tabel 3, dapat diinterpretasikan sebagian besar dari responden menyatakan tingkat kepuasan baik dengan kinerja baik sebanyak 42 orang (75%). Hasil analisis bivariat menggunakan uji *Chi-Square* dengan nilai *P-Value* 0,000 nilai tersebut < 0.05 maka ( $H_a$ ) diterima artinya terdapat hubungan kinerja perawat dalam memberikan asuhan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat umum bawah Rumah Sakit Umum Bethesda Serukam dengan nilai keeratan hubungan sedang (0,553).

Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kinerja perawat dalam memberikan asuhan keperawatan dengan kepuasan pasien. Hasil ini mendukung rumusan masalah penelitian yang telah diajukan.

Dari penelitian ini diperoleh nilai keeratan hubungan sebesar 0,553 yang dapat diartikan nilai keeratan hubungan pada tingkat sedang [14]. Dan hubungan kedua variabel bernilai positif yang artinya semakin baik kinerja perawat dalam memberikan asuhan keperawatan maka kepuasan pasien semakin tinggi.

selama proses berinteraksi dalam upaya memberikan pelayanan [4].

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori dari [6] bahwa kinerja perawat diukur dari pelayanan yang diberikan kepada pasien sehingga pasien merasakan puas atau tidak puas. Kinerja perawat saat ini dapat dilihat dari mutu asuhan keperawatannya. Asuhan keperawatan yang bermutu adalah pelayanan keperawatan yang dapat memuaskan pasien.

Penelitian ini dikuatkan dengan penelitian [15] menilai kinerja perawat sebagian besar sudah baik dengan hasil 55,4% dan tingkat kepuasan pasien hampir setengahnya dari responden menyatakan puas terhadap pelayanan keperawatan dengan hasil 47%. Hasil uji spearman rank mempunyai p-value 0.002, diartikan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kedua variabel yang diteliti. Nilai koefisien korelasi spearman sebesar 0.338.

Hasil yang sama juga diperoleh dari penelitian yang dilakukan [3] yang melihat faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Dari 635 responden menilai sebagian besar dari responden (63,9%) puas dengan perhatian dan kepedulian perawat, pasien menggambarkan asuhan keperawatan yang ditawarkan selama rawat inap sangat baik.

Berdasarkan data dan penjelasan diatas dapat disimpulkan kinerja perawat dalam memberikan asuhan keperawatan di ruang rawat umum bawah Rumah Sakit Umum Bethesda Serukam sudah baik dengan presentasi yang tinggi pasien menyatakan puas dengan kinerja perawat. Semakin baik kinerja perawat maka kepuasan yang dirasakan oleh pasien semakin bertambah.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Peneliti membuat kesimpulan berdasarkan paparan hasil dan analisis data yang diperoleh setelah proses pengambilan data. Selanjutnya, diberikan ulasan sebagai masukan untuk penelitian lanjutan yang masih terkait dengan penelitian ini.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan bahwa terdapat hubungan kinerja perawat dalam memberikan asuhan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat umum bawah Rumah Sakit Umum Bethesda Serukam dengan nilai *P-Value* sebesar 0,000 dan tingkat keeratan sedang (0,553).

### **Saran**

Hasil penelitian ini diharapkan Rumah Sakit Umum Bethesda Serukam terus mempertahankan bahkan meningkatkan kualitas kinerja perawat dalam memberikan asuhan keperawatan dengan cara pengembangan profesional berkelanjutan melalui pemberian seminar, pelatihan maupun studi lanjut sehingga perawat dapat mempertahankan kinerja baiknya dan kepuasan pasien tetap terjaga. Dari hasil

kepuasan pasien yang baik membuktikan adanya rasa percaya dari pasien maupun masyarakat sehingga bisa menjadi peluang bagi Rumah Sakit Umum Bethesda Serukam untuk mengembangkan layanan spesialis yang lain.

Setelah mengetahui hasil penelitian yang telah dilakukan diharapkan peneliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian yang serupa yang melihat keterampilan perawat dalam memberikan asuhan keperawatan dengan cara observasi dan atau dengan pendekatan kualitatif maupun kuantitatif untuk melihat faktor-faktor lain seperti pendekatan budaya, kekeluargaan atau hal-hal lain yang berhubungan dengan kepuasan pasien.

### **UCAPAN TERIMA KASIH**

Paul Geary, M.D dan Donda Panggabean, SIP sebagai konsultan/pimpinan lembaga MedGo Bethesda yang telah memberi kesempatan pada saya untuk studi lanjut, terima kasih untuk setiap dukungan yang telah diberikan baik berupa doa, perhatian dan fasilitas untuk studi ini.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- [1] A. Novitasari, C. T. Setiawan, and R. Wiludjeng, "Hubungan Kinerja Perawat Dengan Kepuasan Pasien (Studi di Puskesmas Kumpai Batu Atas Kabupaten Kotawaringin Barat Kalimantan Tengah)," *Jurnal Borneo Cendekia*, vol. Vol. 3, no. No. 1, 2019, Accessed: Aug. 21, 2023. [Online]. Available: <http://journal.stikesborneocendekiamedi ka.ac.id/index.php/jbc/article/view/53>

- [2] A. R. C. Wulandari, R. Rachmawaty, I. Ilkafah, and E. Erfina, "Patient Satisfaction Towards Healthcare Quality in Indonesian Public Hospital," *UNAIR News*, vol. 31, 2022, doi: <https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2021.09.006>.
- [3] A. Karaca and Z. Durna, "Patient Satisfaction With The Quality Of Nursing Care," *Nurs Open*, vol. 6, no. 2, Apr. 2019, doi: 10.1002/nop2.237.
- [4] I. S. , M. M. D. Pohan, *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC, 2007.
- [5] T. Syamsir, *Organisasi & Manajemen (Perilaku, Struktur, Budaya & Perubahan Organisasi)*. Bandung: Alfabeta, 2014.
- [6] A. Kurniadi, "Manajemen Keperawatan dan Prospektifnya: Teori, Konsep, dan Aplikasi / Anwar Kurniadi," in *Manajemen Keperawatan dan Prospektifnya: Teori, Konsep, dan Aplikasi*, Indonesia, 2013, pp. 1–299.
- [7] Nursalam, *Manajemen Keperawatan: Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional*, Edisi 4. Jakarta: Salemba Medika, 2014. Accessed: Aug. 15, 2023. [Online]. Available: <http://www.penerbitsalemba.com>
- [8] Budiono and S. B. Pertamina, *Konsep Dasar Keperawatan*, Cetakan I. Jakarta : Bumi Medika, 2015.
- [9] R. M. Simorangkir, T. Thomson, and Anto. J. Hadi, "Relationship on Nursing Performance of Patient Satisfaction in Installation of Hospital in General Hospital Deli Serdang Region," *Journal of Asian Multicultural Research for Medical and Health Science Study*, vol. 2, no. 2, pp. 33–44, Mar. 2021, doi: 10.47616/jamrmhss.v2i2.103.
- [10] S. Manurung, *Keperawatan Profesional*. Trans Info Media, 2011, 2011.
- [11] T. Venakontesa, R. Rasmun, and A. Kadir, "Hubungan Kinerja Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor Kabupaten Bulungan," *SAINTEKES: Jurnal Sains, Teknologi Dan Kesehatan*, vol. 2, no. 2, pp. 135–144, Apr. 2023, doi: 10.55681/saintekes.v2i2.65.
- [12] A. Mamahit, S. Kumajas, and P. N. Z. Regar, "Hubungan Kinerja Perawat Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Yeheskiel dan Hana Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado," *Journal Of Community and Emergency Fakultas Keperawatan Universitas Pembangunan Indonesia Manado*, vol. 7, no. 1, 2019, Accessed: Sep. 12, 2023. [Online]. Available: <http://unpi.ac.id/ejournal/index.php/JOC E/article/view/231/222>
- [13] W. Lohige, F. K. Kolibu, and A. A. Rumayar, "Persepsi Pasien Mengenai Kinerja Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Daerah Liun Kendage Tahuna ," *Jurnal Lentera Sehat Indonesia* , vol. 2, no. 1, 2023, Accessed: Sep. 12, 2023. [Online]. Available: <http://jurnal.lenterasehat.id/index.php/ojs/article/view/15/15>

- [14] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*, Edisi I. ALFABETA, 2019.
- [15] Primadita and S. Arum, "Hubungan Kinerja Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan di Puskesmas Rawat Inap Wilayah Kerja Kabupaten Nganjuk," *Repository BKG (Brawijaya Knowledge Garden)*, 2019, Accessed: Aug. 12, 2023. [Online]. Available: <http://repository.ub.ac.id/id/eprint/175683/>

