

## Analisis Kepuasan Pasien Terkait Kinerja Personal Perawat Di Rumah Sakit A

**Ardi Peterson Seran**

Program Magister Fakultas Ekonomi Institut Bisnis & Multimedia Asmi

Email: [ardipeterson@gmail.com](mailto:ardipeterson@gmail.com)

**Sri Sundari**

Fakultas Ekonomi Institut Bisnis & Multimedia Asmi

Email: [sri.sundari@idu.ac.id](mailto:sri.sundari@idu.ac.id)

**Marisi Pakpahan**

Fakultas Ekonomi Institut Bisnis & Multimedia Asmi

Email: [marisipakpahanibmasmi@ac.id](mailto:marisipakpahanibmasmi@ac.id)

**Abstract.** *This study aims to analyze the competence and personal performance of nurses on patient satisfaction in the Bandung Adventist Hospital. One of the problems that is often encountered in the provision of services in hospitals is the decline in patient satisfaction with the health services they receive in the service unit, this is usually caused by good or bad quality of services provided by nurses to patients in hospitals which indirectly can interfere with the level of patient satisfaction with the service. The design of this research is quantitative research using a cross-sectional study approach. The sample in this study was 20 patients at Bandung Adventist Hospital. Competence and personal performance variables as independent variables, patient satisfaction as the dependent variable. The research instrument used a questionnaire using a 1-4 Likert scale. This research uses multiple linear regression analysis. The results show that work competency and personal performance of nurses simultaneously have a positive effect on patient satisfaction. Nurses' work competency influences patient satisfaction, and nurses' personal performance influences patient satisfaction. The implication of this research is that one of the factors that causes moderate patient satisfaction is the nurse's work competency such as attitude and knowledge*

**Keywords:** *Patient satisfaction, nurse competency and nurse personal performance*

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kompetensi dan kinerja personal perawat terhadap kepuasan pasien di bagian RS Advent Bandung. Salah satu permasalahan yang sering dijumpai di dalam penyelenggaraan pelayanan di rumah sakit adalah menurunnya kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang didapatkannya di unit pelayanan, hal ini biasanya disebabkan oleh baik atau buruknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh perawat kepada pasien di rumah sakit yang secara tidak langsung dapat mengganggu tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan tersebut. Rancangan penelitian ini adalah penelitian kuantitatif menggunakan pendekatan studi cross-sectional. Sampel dalam penelitian ini adalah 20 orang pasien di RS Advent Bandung. Variabel kompetensi dan kinerja personal sebagai variabel independent, kepuasan pasien sebagai variabel dependent. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner dengan menggunakan skala likert 1-4. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi kerja dan kinerja personal perawat secara serempak berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Kompetensi kerja perawat berpengaruh terhadap kepuasan pasien, dan kinerja personal perawat berpengaruh terhadap kepuasan pasien di bagian RS Advent Bandung. Implikasi pada penelitian ini adalah salah satu faktor yang menyebabkan kepuasan pasien sedang adalah kompetensi kerja perawatnya seperti attitude dan knowledge

**Kata Kunci:** Kepuasan pasien, kompetensi perawat dan kinerja personal perawat

### PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah institusi yang memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara menyeluruh. Kepuasan pasien merupakan faktor penting dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan di rumah sakit. Kepuasan pasien menjadi tolak ukur keberhasilan suatu rumah sakit

dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas (Hendrik, 2019). Kinerja personal perawat mempengaruhi kepuasan pasien dan menjadi salah satu faktor penentu citra institusi pelayanan kesehatan di mata masyarakat. Oleh karena itu, penting untuk menganalisis kinerja personal perawat dan hubungannya dengan kepuasan pasien di rumah sakit (Septiadi, 2020). Penyelenggaraan pembangunan kesehatan di Indonesia didasarkan pada Sistem Kesehatan Nasional (SKN), yang dikelola secara terpadu oleh semua komponen bangsa Indonesia untuk menjamin tercapainya derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Pembangunan kesehatan bertujuan agar setiap penduduk mampu hidup sehat sehingga dapat mewujudkan derajat kesehatan yang optimal (Kepmenkes, 2009).

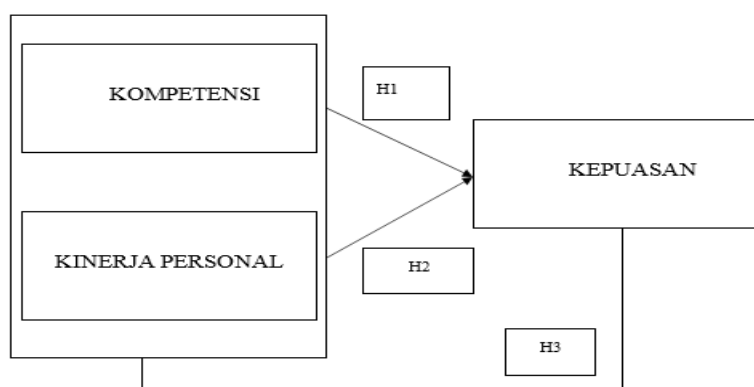
Undang-undang No. 44 tahun 2009 menyatakan bahwa rumah sakit adalah sarana pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara menyeluruh, termasuk pelayanan rawat jalan dan gawat darurat. Ketersediaan sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu indikator keberhasilan rumah sakit yang efektif dan efisien. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti komunikasi terapeutik dan beban kerja perawat berpengaruh terhadap kepuasan pasien di rumah sakit. Oleh karena itu, penting untuk menganalisis kinerja personal perawat dan hubungannya dengan kepuasan pasien di rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara kinerja personal perawat dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Advent Bandung. Penelitian ini menggunakan pendekatan studi cross-sectional dengan sampel sebanyak 20 orang pasien di RS Advent Bandung. Variabel kinerja personal perawat dijadikan sebagai variabel independen, sedangkan kepuasan pasien sebagai variabel dependen.

Keputusan Menteri Kesehatan No. 647/2000 menetapkan perawat sebagai salah satu profesi di Indonesia. Oleh karena itu, kualitas kompetensi dan kinerja personal perawat semakin dituntut untuk meningkatkan kepuasan pasien. Pelaksanaan kerja perawat sebagai profesi yang mengemban tanggung jawab yang besar menuntut kepada anggotanya untuk memiliki sikap, pengetahuan, dan ketrampilan diterapkan pada asuhan keperawatan sesuai dengan kode etik profesi (Nisak, 2023). Pasien adalah konsumen dari sebuah rumah sakit, oleh karena itu, mengetahui tingkat kepuasan pasien akan membantu pihak rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima di suatu tatanan kesehatan rumah sakit (Yunike, 2023). Oleh karena itu, kepuasan pasien di rumah sakit tergantung pada pelayanan yang

diberikan oleh pihak rumah sakit tersebut. Setiap pasien memiliki hak dalam memperoleh pelayanan yang efektif dan optimal seperti yang tertera dalam UU RI No.36 tahun 2004 kesehatan dan rumah sakit bagian keempat tentang hak pasien pasal 32. Meningkatkan kepuasan pasien dan keluarganya, pihak/unit pelayanan kesehatan mulai dari pimpinan, staf/pegawai wajib mengerti dan menghayati apa yang menjadi harapan pasien dan keluarganya. Oleh karena itu, setiap unit pelayanan kesehatan perlu memahami kegiatan-kegiatan apa saja yang dapat dilakukan dan yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien, sehingga pasien akan merasa puas dengan pelayanan yang mereka terima.

## KAJIAN TEORITIS

Kompetensi kerja adalah kemampuan untuk melaksanakan suatu pekerjaan atau tugas yang didasari oleh keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Dengan demikian, kompetensi menunjukkan keterampilan atau pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu sebagai sesuatu yang terpenting, sebagai unggulan bidang tersebut (Puspa, 2020). Kinerja personal pegawai berhubungan dengan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja personal atau hasil suatu produk atau jasa dan harapan-harapan (Silas, 2019). Terdapat hipotesis yang menyatakan adanya pengaruh antara beban kerja, kinerja personal kerja perawat, dan kompetensi terhadap kepuasan pasien. Hubungan antar variabel dan hipotesis adalah H1 : Terdapat pengaruh yang signifikan antara beban kerja terhadap kepuasan pasien. H2 : Terdapat pengaruh yang signifikan antara kinerja personal kerja perawat terhadap kepuasan pasien. H3 : Terdapat pengaruh yang signifikan antara kompetensi dan kinerja personal perawat terhadap kepuasan pasien.



**Gambar 1. Hipotesis Penelitian**

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan studi cross-sectional dan analisis regresi linear berganda. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner menggunakan skala likert 1-4. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang melakukan di RS Advent Bandung dari bulan Juni sampai dengan Agustus Tahun 2023 sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 20 orang responden.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

**Tabel 1. Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kompetensi, Kinerja personal <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

b. All requested variables entered.

### Uji Model Data dan Uji Serempak

**Tabel 2. ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3.393	8	1.131	11.176	.000 <sup>b</sup>
	Residual	.607	11	.101		
	Total	4.000	19			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

b. Predictors: (Constant), Kompetensi, Kinerja personal

Uji Model Fit atau uji keseluruhan model adalah uji untuk menguji variabel independen secara serempak atau simultan mempengaruhi variabel dependen. Model dikatakan Fit jika nilai signifikansi 0,000 atau lebih kecil dari 0,05, artinya secara bersamaan variabel kompetensi kerja dan kinerja personal perawat mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien. Hasil perhitungan uji F menunjukkan bahwa nilai signifikansi untuk pengaruh X1, X2 secara simultan terhadap Y adalah sebesar  $0,000 < 0,05$ , sehingga model Fit dan dapat dilanjutkan ke analisis selanjutnya yaitu uji hipotesis (uji t) dan pengujian koefisien determinasi (R<sup>2</sup>).

## Pengujian Hipotesis

**Tabel 3. Pengujian Hipotesis**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.857	2.253		3.488	.013
	Kompetensi	.714	.240	.565	2.970	.025
	Kinerja personal	-1.786	.329	-1.129	-5.423	.002

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa :

1. Ada pengaruh positif dan signifikan antara variabel kompetensi terhadap variabel kepuasan dengan signifikansi 0,025 dimana nilai ini lebih kecil dari 0,05.
2. Ada pengaruh positif dan signifikan antara variabel kinerja personal terhadap variabel kepuasan dengan signifikansi 0,002 dimana nilai ini lebih kecil dari 0,05

## Koefisien Determinasi

**Tabel 4. Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.921 <sup>a</sup>	.848	.772	.318

a. Predictors: (Constant), Kompetensi, Kinerja personal

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa variabel kompetensi kerja dan kinerja personal perawat terhadap kepuasan pasien = 0,921 atau 92,1%%.

## Pembahasan

### Kompetensi Kerja Dan Kinerja personal Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Advent Bandung

Teori Siagian (2012) menjelaskan bahwa kompetensi kerja perawat, yaitu pengetahuan, keahlian, dan perilaku pekerja, akan menghasilkan mutu pelayanan yang baik sehingga akan menimbulkan kepuasan pada pasien. Peningkatan mutu tersebut tidak hanya penting secara internal, tetapi juga secara eksternal karena akan tercermin dalam interaksi organisasi dengan lingkungan yang pada gilirannya turut membentuk citra organisasi di mata berbagai pihak di luar organisasi. Suhartono (2003) mendefinisikan kinerja personal sebagai hasil dari usaha seseorang yang dicapai dengan adanya kemampuan dan perbuatan dalam situasi tertentu. Sedangkan menurut Kotler (2007), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul

setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja personal atau hasil suatu produk atau jasa dan harapan-harapan. Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Faigah (2014) yang menunjukkan bahwa kompetensi dan fasilitas secara serempak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien kelas 3. Implikasi pada penelitian ini adalah salah satu faktor yang menyebabkan kepuasan pasien sedang adalah kompetensi kerja perawatnya seperti attitude dan knowledge.

### **Pengaruh Antara Variabel Kompetensi Kerja Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Advent Bandung**

Teori yang diungkapkan oleh Wibowo (2012) menjelaskan bahwa kompetensi kerja perawat adalah kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Dalam hal ini, kompetensi menunjukkan keterampilan atau pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu sebagai sesuatu yang terpenting, sebagai unggulan bidang tersebut. Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa kompetensi berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada pasien kelas 3 RSUD Undata Palu (Faigah, 2014), kepuasan kerja perawat (Rima, 2015), kepuasan kerja pegawai (Nanan

Nurzaman, 2016), dan kepuasan kerja paramedic di RS Cibabat Kota Cimahi (Ester Manik, 2014). Kompetensi kerja perawat merupakan salah satu variabel yang dapat mempengaruhi kepuasan seorang pasien. Kemampuan seorang perawat dalam melaksanakan pekerjaannya dengan baik sesuai standar profesi sebagai seorang perawat dapat menimbulkan rasa kepuasan setiap pasien.

### **Pengaruh Antara Variabel Kinerja personal Perawat Terhadap Kepuasan Pasien**

Menurut Suhartono (2003), kinerja personal adalah hasil dari usaha seseorang yang dicapai dengan adanya kemampuan dan perbuatan dalam situasi tertentu. Kinerja personal dapat dipahami sebagai tingkat keberhasilan atau pencapaian tujuan organisasi, dalam hal ini adalah Rumah Sakit Advent Bandung. Kinerja personal dapat menunjukkan seberapa jauh tingkat kemampuan pelaksanaan tugas-tugas oleh para perawat. Usaha merupakan hasil motivasi yang menunjukkan jumlah energi (fisik atau mental) yang digunakan oleh individu dalam menjalankan suatu tugas, sedangkan kemampuan merupakan karakteristik individu yang digunakan dalam menjalankan suatu pekerjaan. Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa terdapat dampak positif dan signifikan dari variabel kepuasan kerja terhadap kinerja personal perawat. Kinerja personal yang buruk akan berdampak terhadap rendahnya pelayanan, pasien merasa kurang nyaman dan puas. Oleh

karena itu, dibutuhkan sumber daya manusia yang memiliki kinerja personal yang baik, sehingga dapat memberikan kepuasan pada pasien yang maksimal (Laoh, 2022).

### **Temuan Penelitian**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada variabel kompetensi kerja, perawat di RS Advent Bandung dapat memahami masalah yang dihadapi pasien. Pada variabel kinerja personal, perawat selalu berada di tempatnya. Sedangkan pada variabel kepuasan pasien, kejelasan rincian keuangan sebelum masuk ruang perawatan menjadi faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Implikasi dari penelitian ini adalah bahwa kompetensi kerja perawat seperti attitude dan knowledge merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Peningkatan kompetensi kerja dan kinerja personal perawat dapat meningkatkan pengetahuan, keahlian, dan perilaku pekerja yang akan menghasilkan mutu pelayanan yang baik sehingga akan menimbulkan rasa kepuasan pada pasien.

### **Implikasi**

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen RS Advent Bandung harus memperhatikan bahwa kompetensi adalah investasi yang perlu dikembangkan secara optimal dan berkesinambungan terkait dengan pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya karena kompetensi pegawai dapat berpengaruh terhadap pencapaian kinerja personal pegawai tersebut sehingga secara langsung dapat meningkatkan kepuasan pasien di RS Advent Bandung. Dalam proses seleksi penerimaan karyawan baru, manajemen RS Advent Bandung dapat memilih karakteristik tersebut. Variabel kepuasan pasien di bagian RS Advent Bandung dipengaruhi beberapa variabel diantaranya variabel kompetensi kerja dan kinerja personal perawat. Kepuasan pasien di bagian RS Advent Bandung berdasarkan tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy sudah berjalan dengan baik.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa salah satu faktor yang menyebabkan kepuasan pasien adalah kompetensi kerja perawatnya seperti attitude dan knowledge. Oleh sebab itu, penting bagi pihak manajemen untuk mengembangkan kompetensi kerja perawatnya sehingga menjadi lebih baik lagi, seperti memberikan pelatihan atau seminar kepada para perawatnya, sehingga dapat meningkatkan kompetensi kerja mereka.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi kerja dan kinerja personal perawat secara serempak berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di bagian di RS Advent Bandung. Kompetensi kerja perawat juga berpengaruh terhadap kepuasan pasien di bagian RS Advent Bandung. Selain itu, kinerja personal perawat juga berpengaruh terhadap kepuasan pasien di bagian RS Advent Bandung. Oleh karena itu, manajemen RS Advent Bandung perlu memperhatikan pengembangan kompetensi kerja perawat secara optimal dan berkesinambungan terkait dengan pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya karena kompetensi pegawai dapat berpengaruh terhadap pencapaian kinerja personal pegawai tersebut sehingga secara langsung dapat meningkatkan kepuasan pasien di RS Advent Bandung.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa salah satu faktor yang menyebabkan kepuasan pasien sedang adalah kompetensi kerja perawatnya seperti attitude dan knowledge. Oleh karena itu, penting bagi pihak manajemen untuk mengembangkan kompetensi kerja perawatnya sehingga menjadi lebih baik lagi, seperti memberikan pelatihan atau seminar kepada para perawatnya, sehingga dapat meningkatkan kompetensi kerja mereka.

## **DAFTAR REFERENSI**

- Amelia, R. (2016). PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KINERJA KARYAWAN
- Ayuningrum, H. (2013). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP BANDUNG. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 4(2), 1-8. DAERAH KOTA BANDUNG. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 9(2), 1-8.
- Faigah, N. (2014). ANALISIS PENGARUH KOMPETENSI DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP KELAS 3 DI RS SETO
- Fitra, R. (2010). ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP HASBADI. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 6(1), 1-10. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Terapan*, 1(1), 1-10.
- Kepmenkes. (2009). Peraturan Presiden No.72 Tahun 2012. <https://peraturan.bpk.go.id/Download/69210/Peraturan%20Presiden%20No%2072%20Tahun%202012.pdf> Kepuasan Pasien Rawat Inap RS PKU Muhammadiyah Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cirebon. Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas Iii Di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2018. Helvetia Repository. Kota Cimahi. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Terapan*, 1(1), 1-10.
- Kotler, P. (2007). MANAJEMEN PEMASARAN. Jakarta: Erlangga.



- Laoh, V.C.Elisaveth. (2022). PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL, IKLIM ORGANISASI, DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA PERAWAT DI RUMAH SAKIT UMUM HERMANA LEMBEAN. *Health Care : Jurnal Kesehatan* 11 (2) Desember 2022 (366-373)  
<https://jurnal.payungnegeri.ac.id/index.php/healthcare/article/download/268/153>
- Lubis, M. (2018). ANALISIS MUTU PELAYANAN PERAWAT TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP KELAS III DI RUMAH SAKIT ADVENT MEDAN TAHUN 2018. *Helvetia Repository. Manajemen Bisnis dan Terapan*, 2(1), 1-10.
- Manik, E. (2014). ANALISIS PENGARUH KOMPETENSI DAN KOMPENSASI TERHADAP KEPUASAN KERJA PARAMEDIS DI RUMAH SAKIT CIBABAT
- Masrukhin, A., & Sutrisno, E. (2006). MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA.
- Nisak, Khoirun. (2023). HUBUNGAN BEBAN KERJA PERAWAT DENGAN KINERJA PERAWAT DI RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT. UNIVERSITAS dr. SOEBANDI.  
<http://repository.stikesdrsoebandi.ac.id/969/1/19010077%20Khoirun%20Nisak.pdf>
- Nurzaman, N. (2016). ANALISIS PENGARUH KOMPETENSI TERHADAP KINERJA PERAWAT PADA DOKUMENTASI ASUHAN KEPERAWATAN. *Jurnal Ilmiah*
- Puspa, Dwi Rizky. (2020). Pengaruh Kompetensi, Kedisiplinan, Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Taspem Makassar. *YUME : Journal of Management* ISSN : 2614-851X (Online). <https://journal.stieamkop.ac.id/index.php/yume/article/download/903/544>
- Rahma, I. (2008). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PETUGAS PUSKESMAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 3(1), 1-10.
- Rahmayanti, R. (2015). PENGARUH KOMPETENSI DAN MOTIVASI TERHADAP KEPUASAN KERJA PERAWAT RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA
- Sari, D. P., & Sari, R. P. (2020). PENGARUH KOMPETENSI DAN KINERJA PERAWAT
- Septiado, Hendrik. (2020). Kinerja Perawat dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien di Bagian Rawat Inap Rumah Sakit Seto Hasbadi. *Journal of Hospital Management*. ISSN (Print):2615-8337.  
<https://ejournal.esaunggul.ac.id/index.php/johm/article/download/4413/3115>
- Siagian, S. P. (2012). MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA. Jakarta: Bumi Aksara.
- Silalahi, J. Y. (2019). ANALISIS MUTU PELAYANAN PERAWAT TERHADAP
- Silas Berliando. (2019). PENGARUH MOTIVASI, PENGEMBANGAN KARIR, DAN KOMPENSASI FINANSIAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. MARGA DWITAGUNA MANADO. *Jurnal EMBA* Vol.7 No.4 Juli 2019, Hal. 4630-4638.  
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/25355/25042>
- Suhartono. (2003). MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA. Yogyakarta: BPFE. TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT UMUM. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Terapan*,

Tethool, Hendrik, dkk. (2019). KEPUASAN PELAYANAN RAWAT INAP RUMAH SAKIT UMUM DAERAH MERAUKE PROVINSI PAPUA. Journal Unsrat. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/JAP/article/download/23583/23240/48062>

Wibowo. (2012). MANAJEMEN KINERJA. Jakarta: Rajawali Pers.

Andi. Yogyakarta: Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Terapan, 1(1), 1-10.

Yunike, Yunike, dkk. (2023). Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Quality of Health Services to the Level of Patient Satisfaction. Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada. <https://doi.org/10.35816/jiskh.v12i1.990>