

LITERATURE REVIEW: HUBUNGAN KINERJA PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT

LITERATURE REVIEW: THE RELATIONSHIP BETWEEN NURSES' PERFORMANCE AND INPATIENT SATISFACTION IN HOSPITALS

Salmaqonita Khusnul Irvani Sari^{1*}, Sahat Manampin Siahaan^{2*}

^{1, 2} IIK Bhakti Wiyata

*Korespondensi Penulis : salmaqonita2193@gmail.com, siahaan.manampin@iik.ac.id

Abstrak

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator utama dalam menilai mutu pelayanan kesehatan dan mencerminkan efektivitas pelayanan yang diberikan. Sebagai profesi yang paling sering melakukan kontak dengan pasien, kinerja perawat memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan pasien dan mutu pelayanan kesehatan secara keseluruhan. Tujuan dari tinjauan literatur ini adalah untuk mengetahui hubungan antara kinerja perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit. Tinjauan literatur menggunakan metode naratif. Artikel penelitian diperoleh dari *Google Scholar* dan Portal Garuda. Kata kunci yang digunakan dalam pencarian adalah kinerja perawat, kepuasan pasien, dan rawat inap. Terdapat 10.700 artikel yang terkait dengan kata kunci yang telah disebutkan. Setelah dilakukan seleksi artikel berdasarkan waktu, *full text* dan tema yang dibuat penulis, didapatkan 10 artikel dengan tema dan kriteria yang sesuai. Berdasarkan 10 artikel yang ditemukan, 9 artikel menyatakan bahwa kinerja perawat dalam memberikan pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap dan 1 artikel menyatakan bahwa kepuasan pasien pada ruang rawat inap tidak dipengaruhi oleh kinerja perawat melainkan faktor lain seperti faktor kebersihan dan kenyamanan ruang rawat inap, ketersediaan dan kebersihan alat kesehatan, penampilan petugas kesehatan yang rapi serta pelayanan profesi lain dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien di rawat inap. Oleh karena itu penting untuk melakukan pengukuran kinerja perawat dan kepuasan pasien secara berkala dan mengevaluasinya.

Kata kunci : Kinerja Perawat, Kepuasan Pasien, Rawat Inap Rumah Sakit

Abstract

Patient satisfaction is one of the main indicators in assessing the quality of health services and reflects the effectiveness of the services provided. As a profession that most frequently makes contact with patients, the performance of nurses plays an important role in improving patient satisfaction and the overall quality of health services. The purpose of this literature review is to find out the relationship between nurses' performance and inpatient satisfaction in hospitals. The literature review uses a narrative method. Research articles were obtained from Google Scholar and the Garuda Portal. The keywords used in the search were nurses' performance, patient satisfaction, and inpatient care. There were 10,700 articles related to the mentioned keywords. After selecting the articles based on publication time, full text, and the theme made by the author, 10 articles were found that matched the theme and criteria. Based on the 10 articles found, 9 articles stated that nurses' performance in providing services affects the level of patient satisfaction in inpatient wards, and 1 article stated that patient satisfaction in inpatient wards is not influenced by nurses' performance but by other factors such as the cleanliness and comfort of the inpatient room, the availability and cleanliness of medical equipment, the neat appearance of health workers, and services from other professional roles which can influence the level of patient satisfaction in inpatient care. Therefore, it is important to regularly measure and evaluate nurse performance and patient satisfaction.

Keywords : Nurse performance, Patient satisfaction, Inpatient Care Hospitals

Pendahuluan

Mutu merupakan hal yang selalu menjadi fokus dalam menjalankan sebuah organisasi terutama pada bidang jasa seperti rumah sakit. Pemberian pelayanan bermutu tinggi dengan standar kualitas tertentu akan memenuhi bahkan melebihi kebutuhan dan harapan pasien (Susiloningtyas et al., 2022). Ketika pelayanan yang diterima pasien melebihi harapan mereka, maka akan timbul rasa puas pada pasien terhadap pelayanan. Mutu pelayanan kesehatan menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menciptakan rasa kepuasan dalam setiap pasien. (Lisna et al., 2022).

Kepuasan pasien merupakan penilaian terhadap baik atau buruknya kualitas pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien (Yulia & Pabanne, 2024). Pelayanan yang baik akan menghasilkan tingkat kepuasan yang baik pula. Pengukuran kualitas pelayanan berdasarkan persepsi dan ekspektasi pasien dapat dilakukan menggunakan metode SERVQUAL, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (kepastian), dan *emphaty* (empati), yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1990). Pelayanan yang bermutu menurut pasien adalah jika pelayanannya nyaman, menyenangkan, dan petugasnya ramah yang secara keseluruhan menggambarkan kepuasan pasien (Cahyono, 2020). Kepuasan pasien merupakan faktor yang akan sangat mempengaruhi jumlah kunjungan pasien (Lida et al., 2024). Adanya ketidakpuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan akan menyebabkan menyusutnya jumlah kunjungan pasien.

World Health Organization WHO dalam (Nyorong et al., 2021) menyatakan bahwa kinerja perawat berfungsi sebagai tolak ukur pelayanan kesehatan. Perawat adalah tenaga kesehatan yang paling banyak jumlahnya si rumah sakit, sehingga menjadi profesi yang paling sering memberikan pelayanan langsung yang dirasakan oleh pasien. Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam menyelesaikan tanggung jawabnya (Silaen et al., 2021). Kinerja perawat dinilai dari kualitas kerja, kuantitas kerja, pelaksanaan tugas dan tanggung jawab (Kusumawati, 2024). Kinerja yang kurang baik

akan berdampak terhadap menurunnya kualitas pelayanan dan rasa tidak puas pasien terhadap pelayanan yang diterima. Kinerja dapat dipengaruhi oleh kemampuan individu, motivasi, lingkungan kerja, kepemimpinan, dan sistem pengelolaan kinerja.

Dede (2020) dalam penelitiannya pada 32 pasien rawat inap RS Sukmul Sisma Medika mendapatkan hasil bahwa 7 responden (20%) merasa bahwa kinerja perawat kurang baik, 10 responden (28,6%) menyatakan bahwa kinerja perawat cukup dan 18 responden (51,4%) menilai bahwa kinerja perawat baik. Responden yang merasa tidak puas berjumlah 9 (25,7%), 26 responden lainnya (74,3%) merasa puas. Melalui hasil uji chi square dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara kinerja perawat dengan kepuasan pasien dengan nilai P value sebesar 0,007 (Dede Sri Mulyana & Arisman Vebtinus Ndruru, 2020). Kesimpulan tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Luh Putu 2024 pada 62 responden di ruang rawat inap rumah sakit Tk, IV Singaraja dengan uji chi square diperoleh nilai P value sebesar 0,001 yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh antara kinerja perawat terhadap kepuasan pasien (Kusumawati, 2024).

Sangat penting bagi rumah sakit untuk selalu mengevaluasi kinerja perawat dan mengukur tingkat kepuasan pasien secara berkala untuk mengetahui bagian mana dari kinerja perawat yang harus dipertahankan maupun ditingkatkan untuk agar memberikan rasa puas kepada pasien. Mengingat pentingnya kualitas kinerja perawat yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien penulis tertarik melakukan kajian literatur tentang hubungan antara kinerja perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap

Metode

Desain penelitian ini adalah *studi literature review*, yaitu sebuah metode untuk mengidentifikasi, mengevaluasi, dan menafsirkan semua penelitian yang terkait dengan pernyataan masalah atau area penelitian (Valencia et al., 2022) dengan menggunakan metode naratif. Sumber pustaka yang digunakan adalah *Google Scholar*, dan Portal Garuda. Kata kunci yang digunakan meliputi kinerja perawat, kepuasan pasien, dan rawat inap. Pencarian artikel sesuai dengan kriteria inklusi dimana jurnal merupakan

artikel primer dan tema yang ditulis kinerja perawat terhadap kepuasan pasien dan dipilih *full text*. Jangka waktu artikel yang digunakan yaitu artikel yang dipublikasikan dalam lima tahun terakhir yang dimulai dari periode tahun 2021-2025.

Terdapat 19.700 artikel yang terkait dengan kata kunci yang telah disebutkan. Selanjutnya dilakukan seleksi artikel berdasarkan waktu dan *full text* sehingga menghasilkan 10.600 artikel. Setelah itu,

dilakukan penyesuaian artikel dengan tema yang dibuat penulis, yaitu kinerja perawat

terhadap kepuasan pasien maka ditemukan terdapat 36 jurnal. Kemudian didapatkan artikel yang sesuai dengan tema dan kriteria yaitu 10 jurnal kinerja perawat terhadap kepuasan pasien rawat inap.

Hasil

Berikut ini 10 artikel yang ditemukan berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusinya sehingga dilakukan analisis jurnal berupa tabel yang berisi nama penulis, judul jurnal, jumlah sampel, metode, dan output.

Tabel 1 Analisis Artikel Penelitian

Peneliti	Judul	Sampel	Metode	Output
Kusumawati, (2024)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Keperawatan dan kinerja Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RS TK. IV Singaraja	62 pasien	deskriptif analitik <i>cross sectional</i>	Hasil uji chi square menyimpulkan kinerja perawat berpengaruh terhadap kepuasan pasien dengan nilai P value 0.001
Fardhoni et al., (2021)	Pengaruh Pelayanan Keperawatan, dan Kinerja Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Sanur-Kuta Rumah Sakit Sumber Kasih Cirebon	95 pasien	deskriptif verifikatif	Hasil uji signifikansi pada variabel kinerja perawat memiliki nilai sig 0,000 ini menunjukkan bahwa nilai Sig < 0,05. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa 0,000 < 0,05. variabel kinerja perawat berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap
Try et al., (2023)	Hubungan Kinerja Perawat dengan Kepuasan Pasien di Rawat Inap di RSD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor Kabupaten Bulungan	80 pasien	Deskriptif Korelasi	Hasil uji statistik Fisher Exact diperoleh nilai p=0,001 maka disimpulkan ada hubungan kinerja perawat dengan kepuasan pasien

Peneliti	Judul	Sampel	Metode	Output
Wulandari et al., (2024)	Hubungan Kinerja Perawat Rawat Inap dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi Tahun 2024	100 pasien	kuantitatif dengan pendekatan <i>cross-sectional study</i>	Penelitian ini menemukan adanya hubungan yang signifikan secara statistik antara kinerja perawat rawat inap dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap dengan nilai p (p-value) sebesar 0,02.
Rismiyanto et al., (2024)	Hubungan Kinerja Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit X Kabupaten Semarang	95 pasien	Analitik observasional <i>cross sectional</i>	Terdapat hubungan antara kinerja perawat dengan kepuasan pasien dengan nilai signifikan (p-value) sebesar 0,001 (<0,05).
Yulianti et al., (2025)	Hubungan Kinerja Perawat dengan Kepuasan Pasien di Rawat Inap RSI Ibnu Sina Padang Panjang Tahun 2024	79 pasien	kuantitatif dengan pendekatan <i>cross-sectional</i>	Tidak terdapat hubungan antara kinerja perawat dengan kepuasan pasien rawat inap dengan nilai signifikansi (p-value) sebesar 0,290.
Mustari et al., (2022)	Analisis Pengaruh Kinerja Perawat terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di BLUD Rumah Sakit Kabupaten Konawe	100 pasien	kuantitatif dengan pendekatan <i>cross-sectional</i>	Menunjukkan bahwa terdapat Reability (0,000), Responsiveness (0,000), Assurance (0,002), Empathy (0,000), Tangible (0,004) yang termasuk dalam kinerja perawat memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap
Arifin et al., (2024)	Hubungan Kinerja Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Oto Iskandar Dinata	75 pasien	kuantitatif dengan pendekatan <i>cross-sectional</i>	Berdasarkan hasil uji statistik dengan uji spearman rho didapatkan nilai p 0,000 artinya terdapat hubungan kinerja perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap
Saputra et al., (2024)	The Relationship Between Nurse Performance and Inpatient Satisfaction in Regional Hospitals, Madani Pekanbaru City	120 pasien	eksplanatori dengan pendekatan kuantitatif	Nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,000 < 0,05. Hal ini berarti bahwa Kinerja Perawat memiliki hubungan yang kuat dan signifikan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap.

Peneliti	Judul	Sampel	Metode	Output
Sri Zumriyah et al., (2024)	The effect of the performance and quality of nursing services on the satisfaction of patients in the inpatient room at Mokoyurli Hospital Buol, Indonesia	80 pasien	desain survei analitik kuantitatif dengan pendekatan <i>cross sectional</i>	Dari hasil uji statistik diperoleh nilai $p = 0,000$, yang lebih kecil dari $\alpha = 0,05$. Dengan demikian, disimpulkan terdapat pengaruh kinerja perawat terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap

Pembahasan

Perawat merupakan profesi yang paling sering berinteraksi dengan pasien. Kinerja perawat yang baik akan menghasilkan mutu yang baik pula (Rahayu et al., 2024) yang nantinya akan berdampak pada tingkat kepuasan pasien sebagai penerima pelayanan. Kinerja perawat dinilai dari kualitas kerja, kuantitas kerja, pelaksanaan tugas dan tanggung jawab (Kusumawati, 2024).

Kepuasan pasien merupakan penilaian terhadap baik atau buruknya kualitas pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien (Yulia & Pabanne, 2024). Pelayanan yang baik akan menghasilkan tingkat kepuasan yang baik pula. Pengukuran kualitas pelayanan berdasarkan persepsi dan ekspektasi pasien dapat dilakukan menggunakan metode SERVQUAL, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (kepastian), dan *emphaty* (empati), yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1990).

Peneliti Luh Putu Kusumawati (2024) mendapatkan hasil bahwa Sebagian besar responden menyatakan kinerja perawat di ruang rawat inap Rumah Sakit Tk.IV Singaraja baik yaitu sebesar 85,5% dengan persentase pasien yang menyatakan puas sebesar 90,3%. Hasil yang diperoleh adalah terdapat pengaruh positif antara kinerja perawat terhadap kepuasan pasien dengan nilai P value <001. Semakin bagus kinerja perawat maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Menurut pengamatanya, perawat di ruang rawat inap Rumah Sakit Tk.IV Singaraja telah memiliki kualitas kerja yang baik, kecepatan kerja yang baik, melaksanakan tugas dengan akurat dan memiliki tanggung jawab untuk melakukan pekerjaan dengan baik (Kusumawati, 2024).

Hasil penelitian yang diperoleh tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh

Try Venakontesa et al. (2023) yang dalam penelitian yang dilakukanya memperoleh hasil bahwa 83,3% pasien merasa puas dan 16,3% merasa sangat puas. 78,8% perawat dinilai memiliki kinerja yang baik dan 21,3% memiliki kinerja yang sangat baik. Peneliti Try Venakontesa dkk berasumsi bahwa kinerja perawat yang baik tersebut dinilai oleh pasien yang telah menerima jasa keperawatan dari perawat yang telah mengimplementasikan sebaik-baiknya suatu wewenang, tugas, dan tanggung jawab. Hasil uji statistik *Fisher Exact* diperoleh nilai $p=0,001$ maka disimpulkan ada hubungan kinerja perawat dengan kepuasan pasien (Try et al., 2023).

Hasil penelitian yang dilakukan Intan Indah Wulandari et al. (2024) dengan hasil 6,7% responden menyatakan kinerja perawat tidak baik dan menyatakan tidak puas, 22,3% responden yang menyatakan kinerja perawat tidak baik namun menyatakan puas, sementara itu 16,3% responden yang menyatakan kinerja perawat baik namun menyatakan tidak puas Kemudian responden yang menyatakan kinerja perawat baik dan menyatakan puas sebanyak 61 orang (54,7%). Dari hasil penelitian tersebut 71% responden menyatakan bahwa kinerja perawat baik dan 29% menyatakan kinerja perawat tidak baik. Melalui wawancara yang dilakukan peneliti, ketidakpuasan pasien dengan kinerja perawat disebabkan oleh perawat yang tidak teratur mengukur tekanan darah, denyut jantung, dan suhu tubuh pasien, perawat kurang merespon pertanyaan pasien, serta perawat kurang memperhatikan kebutuhan pasien secara menyeluruh. Berdasarkan uji *Chi-Square* diperoleh nilai p value 0.02 yang berarti terdapat hubungan kinerja perawat dengan kepuasan pasien (Wulandari et al., 2024).

Kesimpulan yang sama terkait hubungan antara kinerja perawat dan kepuasan pasien, bahwa terdapat pengaruh positif antara kinerja perawat terhadap kepuasan pasien juga didapatkan dalam 6 artikel lain, yaitu pada penelitian yang dilakukan oleh Fardhoni et al. (2021), Rismiyanto et al. (2024), Mustari et al. (2022), Arifin et al. (2024), Saputra et al. (2024) dan Sri Zumriyah et al. (2024) yang menyatakan bahwa ada hubungan antara kinerja perawat dan kepuasan pasien di ruang rawat inap.

Kesimpulan berbeda didapatkan oleh Citra Yulianti et al. (2024) dalam penelitiannya terhadap pasien untuk mengetahui hubungan kinerja perawat dengan kepuasan pasien rawat inap RSI Ibnu Sina Padang Panjang Tahun 2024 didapatkan hasil uji statistik didapatkan nilai p 0.290 yang berarti tidak terdapat hubungan antara kinerja perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di RSI Ibnu Sina Padang Panjang. Kesimpulan penelitian tersebut berbeda dengan dengan hasil kesimpulan peneliti lain yang telah disebutkan sebelumnya. Pada penelitian ini responden yang menyatakan kinerja perawat rawat inap tidak baik dengan kategori tidak puas sebanyak 41.7% dan kategori puas sebanyak 58.3%, responden yang menyatakan kinerja perawat rawat inap baik dengan kategori tidak puas sebanyak 30.2% dan kategori puas sebanyak 69.8% (Yulianti et al., 2025).

Menurut analisis Citra Yulianti et al, responden yang menyatakan kinerja perawat rawat inap tidak baik dengan kategori puas lebih besar dari dari kategori tidak puas adalah karena walaupun kinerja perawat rawat inap tidak baik, tetapi pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Padang Panjang diluar kinerja yang dilakukan oleh perawat seperti kebersihan ruang rawat inap, ketersediaan dan kebersihan alat kesehatan, penampilan petugas kesehatan yang rapi, dokter yang melayani pasien dengan baik dsb. Adapun pasien yang merasa tidak puas dikarenakan beberapa faktor seperti pasien yang tidak nyaman karena ruangan yang sempit, tempat tidur yang kurang nyaman, dan pelayanan yang tidak tepat waktu.

Dalam penelitian Citra Yulianti et al. disebutkan bahwa pasien yang merasa kinerja perawat tidak baik disebabkan oleh respon yang tidak cepat dari perawat, informasi yang disampaikan perawat kurang jelas, peawat kurang tanggap terhadap keluhan pasien dan

keluarga, dan kurangnya perhatian setiap detail dan aspek dalam pelayanan. Adapun beberapa faktor yang membuat pasien merasa bahwa kinerja perawat baik adalah perawat yang memastikan melakukan pelayanan maksimal tanpa kesalahan, perawat merespon cepat dalam menerima pasien baru, perawat selalu mminta arahan dari atasan jika terdapat masalah dalam pelayanan, dan perawat bersikap sopan serta menjelaskan rencana Tindakan pengobatan yang kan dilakukan.

Penting untuk dilakukan pengukuran kinerja perawat dan kepuasan pasien secara berkala. Pengukuran kinerja diharapkan dapat menunjukkan bagian-bagian yang harus dipertahankan, diperbaiki. ataupun ditingkatkan baik dari faktor internal individu seperti kemampuan dan motivasi maupun eksternal seperti lingkungan kerja, kepemimpinan, dan sistem pengelolaan kerja, sehingga perawat menghasilkan kinerja yang berkualitas dan nantinya akan berdampak baik terhadap tingkat kepuasan pasien. Begitupun dengan pengukuran kepuasan pasien secara berkala dapat menunjukkan bagian-bagian yang perlu dipertahankan dan diperbaiki untuk mencapai tingkat kepuasan pasien yang baik.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan di atas, dapat disimpulkan bahwa kinerja perawat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap. Semakin baik kinerja perawat makan akan semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Kinerja dapat dinilai baik oleh pasien adalah karena perawat yang telah mengimplementasikan sebaik-baiknya suatu wewenang, tugas, dan tanggung jawab sehingga membuat pasien merasa puas dengan pelayanan perawat.

Selain kinerja perawat, terdapat faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien di rawat inap seperti faktor kualitas penyedia layanan, kebersihan dan kenyamanan ruang rawat inap, ketersediaan dan kebersihan alat kesehatan, penampilan petugas kesehatan yang rapi serta pelayanan profesi lain dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien di rawat inap.

Daftar Pustaka

Arifin, Tohri, & Fauzan. (2024). Hubungan Kinerja Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Oto Iskandar Dinata. *Jurnal Online Keperawatan*

- Rajawali, 2(1), 16–20.
- Cahyono, A. D. (2020). Studi Kepustakaan Mengenai Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit. *Jurnal Ilmiah Pamenang*, 2(2), 1–6. <https://doi.org/10.53599/jip.v2i2.58>
- Dede Sri Mulyana, & Arisman Vebtinus Ndruru. (2020). Hubungan Kinerja Perawat dengan Kepuasan Rawat Inap Di Kelas I II II. *Jurnal Antara Keperawatan*, 1(1), 48–53. <https://doi.org/10.37063/antaraperawat.v2i3.110>
- Fardhoni, Sedjati, R. S., & Permana, I. S. (2021). Pengaruh Pelayanan Keperawatan, dan Kinerja Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Sanur-Kuta Rumah Sakit Sumber Kasih Cirebon. *Jurnal Keperawatan BSI*, 9(1), 10–17.
- Kusumawati, L. P. S. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Keperawatan dan Kinerja Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RS TK. IV Singaraja. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Majapahit*, 17(1), 117–131.
- Lida, Setiawan, I., & Arlan, A. S. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Ampah Kota Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur. *Jurnal Pelayanan Publik*, 1(2), 0000–0000.
- Lisna, Syafar, M., & Rifai, M. (2022). Pengaruh Mutu Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Lapai Kabupaten Kolaka Utara. *NERSMID : Jurnal Keperawatan Dan Kebidanan*, 5(1), 14–27. <https://doi.org/10.55173/nersmid.v5i1.100>
- Mustari, A. C., Tosepu, R., & Kusnan, A. (2022). Analisis Pengaruh Kinerja Perawat terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di BLUD Rumah Sakit Kabupaten Konawe. *Jurnal Kendari Kesehatan Masyarakat (JKKM)*, 1(3), 123–134.
- Nyorong, M., Simanjorang, A., & Jauhari, J. (2021). Factors Affecting Nurse Performance at Datu Beru Takengon General Hospital. *Journal La Medihealthico*, 2(6), 57–66. <https://doi.org/10.37899/journallamedihealthico.v2i6.403>
- Rahayu, M., Mudmainah, & Eka, G. S. (2024). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Poliklinik TB Paru Puskesmas Bihbul Kecamatan Margahayu Bandung. *Jurnal Kesehatan Rajawali*, 14(1), 38–41. <http://ojs.rajawali.ac.id/index.php/JKR>
- Rismiyanto, R., Marchamah, D. N. S., & Arumsari, W. (2024). Hubungan Kinerja Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit X Kabupaten Semarang. *Indonesian Journal of Health Community*, 5(1), 35. <https://doi.org/10.31331/ijheco.v5i1.3299>
- Saputra, A., Fitri, K., & Novrianti, D. P. (2024). The Relationship Between Nurse Performance and Inpatient Satisfaction in Regional Hospitals, Madani Pekanbaru City. *West Science Interdisciplinary Studies*, 02(02), 319–329. <https://doi.org/10.58812/wsiv2i02.581>
- Silaen, N. R., Syamsuriansyah, & Choirunnisah, R. (2021). Kinerja Karyawan. In *Kinerja Karyawan*.
- Sri Zumriyah, Irwan, & Sri Manovita Pateda. (2024). The effect of the performance and quality of nursing services on the satisfaction of patients in the inpatient room at Mokoyurli Hospital Buol, Indonesia. *World Journal of Advanced Research and Reviews*, 21(1), 2566–2575. <https://doi.org/10.30574/wjarr.2024.21.1.2651>
- Susiloningtyas, L., Cahyono, A. D., & Wiseno, B. (2022). Kualitas Pelayanan Prima Tenaga Administrasi Kesehatan Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kesehatan Di Rsud Kabupaten Kediri. *Jurnal Ilmiah Pamenang*, 4(2), 35–47. <https://doi.org/10.53599/jip.v4i2.97>
- Try, V., Rasmun, & Abdul, K. (2023). Hubungan Kinerja Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSD dr. H. Soemarno Sostroatmodjo Tanjung Selor Kabupaten Bulungan. *Jurnal Sains, Teknologi Dan Kesehatan*, 2(2), 135–144. <https://doi.org/10.55681/saintekes.v2i2.65>
- Valencia, C., Wijaya, J. A., Meiden, C., Bisnis, I., & Kian, K. (2022). Studi Literatur: Analisis Pengaruh Laporan Arus Kas terhadap Kinerja Keuangan Menggunakan Metode Systematic Literature Review (SLR). *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4(6), 7484–7496.

- Wulandari, I. I., Erlinengsih, & Anne. (2024). Hubungan Kinerja Perawat Rawat Inap dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi Tahun 2024. *Journal of Public Administration*, 3(1), 18–23.
- Yulia, R., & Pabanne, F. U. (2024). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Penelitian Perawat Profesional*, 6(6), 27149757.
- Yulianti, C., Zulfa, & Putra, A. S. (2025). Hubungan Kinerja Perawat dengan Kepuasan Pasien di Rawat Inap RSI Ibnu Sina Padang Panjang Tahun 2024. *Journal of Public Administration and Management Studies*, 3(1), 12–17.