

NASKAH PUBLIKASI

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN
DENGAN KINERJA PERAWAT DI RUANG RAWAT INAP
RSUD 45 KUNINGAN TAHUN 2022**

Oleh
WANTY WIDIASARI
CKR0180192



**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN KUNINGAN
KUNINGAN
2022**

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN KINERJA PERAWAT DIRUANG RAWAT INAP RSUD 45 KUNINGAN TAHUN 2022

Wanty Widiasari***Nining Rusmianingsih**Rastipiati*

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Kuningan

wantywidia011@gmail.com

ABSTRAK

Latar Belakang : Kualitas pelayanan keperawatan RSUD 45 Kuningan dilihat dari struktur masalah yang ada terdapat kendala dari kurangnya fasilitas peralatan ruangan seperti alat ukur tanda-tanda vital. Sedangkan dalam kinerja perawat di RSUD 45 Kuningan terdapat beberapa masalah seperti kurangnya ketepatan waktu bekerja, dan masih dalam tahap pendidikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan kinerja perawat di Ruang Rawat Inap RSUD 45 Kuningan Tahun 2022.

Metode : Jenis penelitian ini adalah deskriptif korelasional dan pendekatan *Crosssectional*. Populasi perawat diruang rawat inap yang berjumlah 30 orang, dengan menggunakan teknik total sampling. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner. Analisis univariat dilakukan dengan distribusi frekuensi dan bivariat dengan analisis *Rank Spearman*.

Hasil : Hasil penelitian menunjukkan dari 30 perawat yang melakukan kinerja dalam kategori baik, seluruhnya memiliki kualitas pelayanan keperawatan yang baik, sedangkan perawat yang melakukan kinerja dalam kategori kurang memiliki kualitas pelayanan keperawatan yang kurang. Uji analisis *rank spearman* didapatkan r hitung = 0,668, p value = 0,000, terdapat hubungan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan kinerja perawat di RSUD 45 Kuningan.

Saran : Bagi perawat yang memiliki kinerja kurang baik untuk dapat meningkatkan kinerjanya dengan lebih memperhatikan sasaran kerja yang ingin dicapai demi kemajuan dan citra organisasi serta kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Keperawatan, Kinerja perawat

Kepustakaan : 4 Buku (2014-2022), 16 Jurnal (2016-2022), 2 Artikel (2019-2022)

ABSTRACT

RELATIONSHIP OF QUALITY OF NURSING SERVICES WITH NURSE PERFORMANCE IN INPATIENT ROOM OF RSUD 45 KUNINGAN IN 2022

Background: The quality of nursing services at RSUD 45 Kuningan seen from the structure of the existing problems, there are obstacles from the lack of room equipment facilities such as measuring vital signs. Meanwhile, in the performance of nurses at RSUD 45 Kuningan, there are several problems such as lack of punctuality in work, and they are still in the education stage. This study aims to determine the relationship between the quality of nursing services and the performance of nurses in the Inpatient Room at 45 Kuningan Hospital in 2022.

Methods: This type of research is descriptive correlational and cross-sectional approach. The population of nurses in the inpatient room totaling 30 people, using a total sampling technique. Data collection techniques using questionnaires. Univariate analysis was carried out with frequency distribution and bivariate with Spearman Rank analysis.

Results : The results showed that of the 30 nurses who performed in the good category, all of them had good nursing service quality, while the nurses who performed in the poor category had poor nursing service quality. Spearman rank analysis test obtained r count = 0.668, p value = 0.000, there is a relationship between the quality of nursing services and the performance of nurses in RSUD 45 Kuningan.

Suggestion: Researchers suggest for nurses who have good performance to be able to maintain their performance by continuing to carry out their duties according to the applicable rules. For nurses who have poor performance to be able to improve their performance by paying more attention to work goals to be achieved for the sake of progress and organizational image and quality of services provided to patients.

Keywords : Nursing Service Quality, Nurse Performance

Literature : 4 Books (2014-2022), 16 Journals (2016-2022), 2 Articles (2019-2022)

PENDAHULUAN

Bertambahnya jumlah penyedia layanan kesehatan dan jumlah tenaga kesehatan di Indonesia, salah satunya adalah rumah sakit dan perawat (Kementerian Kesehatan RI, 2017 Dalam Mariana, 2019). Menurut undang-undang republik indonesia nomor 44 tahun 2009 pasal (1) tentang rumah sakit, rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

Menurut WHO dalam (Setyawan F.E.B dan Sufriyanto S, 2019) menyatakan bahwa rumah sakit adalah suatu bagian menyeluruh (integral) dari organisasi social dan medis, yang mempunyai fungsi memberikan pelayanan kesehatan yang paripurna (komprehensif) kepada masyarakat baik kuratif maupun preventif, dimana pelayanan keluarnya menjangkau keluarga dan lingkungan rumahnya, rumah sakit juga merupakan pusat untuk latihan tenaga kesehatan dan untuk penelitian biopsiko-sosioekonomi-budaya. UU No.04 Tahun 2009 ; Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

Kualitas suatu rumah sakit sudah tentu tergantung juga pada kualitas pelayanan keperawatan yang diberikan oleh perawat. Karena selain perawat merupakan jumlah tenaga kesehatan yang paling banyak di rumah sakit, perawat juga merupakan tenaga kesehatan yang paling lama berinteraksi dengan pasien dan yang paling dekat dengan pasien (Nursalam, 2014 Dalam Mariana, 2019). Oleh karena itu kualitas pelayanan keperawatan merupakan suatu hal yang sangatlah penting untuk diperhatikan oleh pihak rumah sakit.

Undang-Undang Republik Indonesia nomor 44 tahun 2009 pasal (1) tentang rumah sakit, rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Selain itu menurut WHO dalam Setyawan F.E.B dan Sufriyanto S, (2019) menyatakan bahwa rumah sakit adalah suatu bagian menyeluruh (integral) dari organisasi social dan medis, yang mempunyai fungsi memberikan pelayanan kesehatan yang paripurna (komprehensif) kepada masyarakat baik kuratif maupun preventif, dimana pelayanan keluarnya menjangkau keluarga dan lingkungan rumahnya, rumah sakit juga merupakan pusat untuk latihan tenaga kesehatan dan untuk penelitian biopsiko-sosioekonomi-budaya.

Dalam Harahap E.M (2019) Pelayanan kesehatan merupakan hak mendasar masyarakat yang penyediannya wajib diselenggarakan oleh pemerintah sebagaimana yang di atur dalam Undang-Undang Dasar pasal 28 H ayat, (1) “setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan”, dan pasal 34 ayat, (3) “Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak”.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan rancangan penelitian *Crosssectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah perawat diruang rawat inap (Cempaka dan Cendana) dengan jumlah populasi yaitu 30 di RSUD 45 Kuningan tahun 2022. Teknik pengambilan sampel dari populasi disebut dengan total sampling. Jumlah sampel dalam penelitian ini ialah 30.

HASIL PENELITIAN

5.1. Hasil Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis hubungan antara Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kinerja Perawat Di Ruang Rawat Inap RSUD 45 Kuningan Tahun 2022. Peneliti akan memaparkan hasil penelitian sebagai berikut :

5.1.1. Analisis Univariat

1. Gambaran Kualitas Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap RSUD 45 Kuningan Tahun 2022

Tabel 5.2 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap RSUD 45 Kuningan Tahun 2022.

No	Kualitas Pelayanan Keperawatan	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Baik	15	50,0%
2.	Cukup	11	36,7%
3.	Kurang	4	13,3%
Total		30	100%

Sumber : Hasil Penelitian 2022

Berdasarkan tabel 5.2 diatas, dapat dilihat bahwa sebagian besar perawat memberikan Kualitas Pelayanan Keperawatan di ruang Inap RSUD 45 Kuningan dalam tingkat baik, yaitu sebanyak 15 orang (45,8%).

2. Gambaran Kinerja Perawat di Ruang Rawat Inap RSUD 45 Kuningan Tahun 2022

Tabel 5.3 Distribusi Frekuensi Kinerja Perawat di Ruang Rawat Inap RSUD 45 Kuningan Tahun 2022.

No	Kinerja Perawat	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Baik	24	80,0%
2.	Kurang	6	20,0%
Total		30	100%

Sumber : Hasil Penelitian 2022

Berdasarkan tabel 5.3 diatas, dapat dilihat bahwa sebagian besar Kinerja Perawat di ruang rawat inap RSUD 45 Kuningan dalam tingkat baik, yaitu sebanyak 24 orang (80,0%).

5.2. Analisis Bivariat

1. Hubungan antara Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kinerja Perawat Di Ruang Rawat Inap RSUD 45 Kuningan Tahun 2022.

Tabel 5.4 Hubungan antara Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kinerja Perawat Di Ruang Rawat Inap RSUD 45 Kuningan Tahun 2022.

Kualitas Pelayanan Keperawatan	Kinerja Perawat				TOTAL		<i>r-hitung</i>	<i>Nilai p</i>
	Baik		Kurang					
	F	%	F	%	F	%		
Baik	15	100,0%	0	0%	15	100%	0,668	0,000
Cukup	9	81,8%	2	18,2%	11	100%		
Kurang	0	0%	4	100,0%	4	100%		

Sumber : Hasil Penelitian 2022.

Berdasarkan tabel 5.4 menunjukkan bahwa, dari 15 responden yang memberikan kualitas pelayanan keperawatan dalam kategori baik, semuanya memiliki kinerja dalam kategori baik, sebanyak 15 perawat (100%). Dari 11 responden yang memberikan kualitas pelayanan dalam kategori cukup, hampir seluruhnya memiliki kinerja yang baik (81,8%). Dari 4 responden yang memberikan kualitas pelayanan dalam kategori kurang, hampir seluruhnya tidak memiliki kinerja yang kurang baik (0%).

Berdasarkan uji *Spearman Rank* diperoleh nilai koefisien korelasi 0,668 berarti korelasi yang terjadi antara kepercayaan diri dengan perilaku merokok dalam tingkat kuat. Angka 0,000 menunjukkan tingkat signifikansi, karena tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05 dengan arah negatif sehingga korelasi antara kualitas pelayanan keperawatan dengan kinerja perawat positif dan signifikan. Dari data tersebut maka hipotesis dalam penelitian ini terbukti.

PEMBAHASAN

Gambaran Kualitas Pelayanan Keperawatan di Rsud 45 Kuningan Tahun 2022

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan perawat yang memberikan kualitas pelayanan keperawatan di RSUD 45 Kuningan dalam tingkat baik sebesar (50,0%), Pelayanan kesehatan baik ditatanan klinik perawat merupakan garda terdepan pelayanan melalui pemberian asuhan keperawatan. Perawat memberikan perawatan yang prima, efisien, efektif, dan produktif kepada masyarakat, dimana jumlahnya terbesar dirumah sakit 40% - 60%. Perawat mempunyai peran fundamental yang luas selama 24 jam sehari di rumah sakit dan berdampak luas pada kualitas, efisiensi, dan efektifitas layanan kesehatan. Peran perawat dalam pelayanan kesehatan menjadi sangat penting mengingat kualitas pelayanan keperawatan berpengaruh terhadap totalitas layanan yang diberikan (Kurniati dan Ferry Efendi, 2019).

Pemberian pelayanan agar bisa memberikan kepuasan pasien khususnya pelayanan gawat darurat dapat dinilai dari kemampuan perawat dalam hal responsiveness (cepat tanggap), reliability (pelayanan tepat waktu), assurance (sikap dalam memberikan pelayanan), empathy (kepedulian dan perhatian dalam memberikan pelayanan) dan tangible (mutu

jasa pelayanan) dari perawat kepada pasien (Muninjaya, 2018).

Pelayanan yang kurang cepat atau waktu tanggap yang menurut pasien dirasa lama dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan. Kepuasan adalah suatu keadaan yang dirasakan konsumen setelah dia mengalami suatu kinerja (atau hasil) yang telah memenuhi berbagai harapannya. Kepuasan konsumen (customer satisfaction) adalah pelayanan yang diberikan kepada pasien dengan apa yang betul-betul mereka butuhkan dan inginkan, bukan memberikan apa yang kita pikirkan dibutuhkan oleh mereka. Kualitas Pelayanan keperawatan merupakan proses kegiatan yang dilaksanakan oleh profesi keperawatan dalam pemenuhan kebutuhan pasien dalam mempertahankan keadaan dari segi biologis, psikologis, spiritual, dan sosial pasien. Kualitas pelayanan keperawatan adalah asuhan keperawatan profesional yang mengacu pada 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu, (Reliability, Tangibles, Assurance, Responsiveness, dan Empathy). Berdasarkan temuan peneliti ditemukan kualitas pelayanan keperawatan di RSUD 45 Kuningan pada umumnya pasien merasakan kepuasan. Namun ada hal-hal yang menjadi kelemahan untuk dapat dimaksimalkan ke depannya seperti kurang disiplinnya tenaga keperawatan untuk merawat pasien hal ini terlihat pada adanya keluhan tentang kurang tanggapnya perawat untuk memberikan informasi mengenai kedatangan dokter.

Selain itu manajemen RSUD 45 Kuningan telah menerapkan Model Praktik Keperawatan Profesional (MPKP) untuk menutupi segala kelemahan-kelemahan yang ada di rumah sakit. Sebaiknya manajemen RSUD 45 Kuningan dapat meningkatkan kualitas pelayanan medis maupun non medis. Menurut peneliti, peningkatan kualitas pelayanan medis dapat dilaksanakan dengan cara mengarahkan manajemen rumah sakit pada peningkatan kualitas pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pasien. RSUD 45 Kuningan sebaiknya lebih fokus pada lima dimensi kualitas pelayanan, khususnya pada dimensi responsiveness/daya tanggap disebabkan masih kurang disiplinnya para perawat dalam melaksanakan fungsi keperawatannya, serta kurang cepat dalam melayani pasien. Demikian juga dimensi yang lainnya tetap dipertahankan sehingga kepuasan pasien tetap terjaga.

Gambaran Kinerja Perawat di RSUD 45 Kuningan Tahun 2022

Hasil penelitian menemukan bahwa kinerja responden di ruang rawat inap RSUD 45 Kuningan sebanyak 24 responden dari keseluruhan 30 responden yang dijadikan sampel memiliki kinerja dalam tingkat baik (80,0%), hal tersebut mengindikasikan bahwa kinerja perawat di ruang rawat inap RSUD 45 Kuningan sudah baik, dalam memberikan pelayanan kesehatan dibutuhkan perawat yang memiliki kinerja yang baik. Kinerja perawat dapat dilihat dari asuhan keperawatan yang diberikan pada pasien. Kinerja perawat yang baik menjadi faktor penentu citra rumah sakit di mata masyarakat dan pendukung tercapainya tujuan organisasi.

Kinerja perawat berfungsi sebagai tolak ukur pelayanan kesehatan maka perlu untuk mengkaji tentang kinerja guna mempertahankan bahkan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien yang sehat maupun

sakit (Mulyono, Hamzah, & Abdullah, 2017). Penelitian ini sejalan dengan penelitian Darmayanti (2015) dalam penelitiannya terhadap perawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Pontianak tentang hubungan motivasi kerja dengan kinerja perawat didapatkan bahwa terdapat hubungan antara kedua variabel tersebut, hasil penelitian menemukan kinerja perawat di ruang Inap Rumah Sakit Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Pontianak dalam tingkat baik (90%). Selain itu, menurut data yang didapat pada observasi awal ada 2 orang perawat dengan kinerja kurang. Masalah lainnya adalah kedisiplinan perawat menurun dimana angka ketidakhadiran perawat meningkat yang mengakibatkan sulitnya pergantian shift ketika jumlah pasien banyak. Kemudian, adanya keluhan perawat bahwa terdapat keterlambatan dalam pemberian gaji.

Berdasarkan temuan peneliti, kinerja perawat di RSUD 45 Kuningan salah satunya di pengaruhi oleh pendidikan mayoritas Sarjana (33,3%), Menurut Romaji, R dkk (2018). Semakin tinggi tingkat pendidikan maka pada umumnya kompetensi yang didapat banyak sehingga seseorang memberikan kesehatan yang baik dan persepsi yang baik.

Uraian di atas didukung oleh teori dari Parasuraman (2019) tentang keandalan yang mengatakan bahwa sikap pelayanan yang memerlukan berbagai bentuk pelayanan yang andal, artinya dalam memberikan pelayanan, setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan berbagai bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

Tingginya komitmen perawat dalam memberikan pelayanan kesehatan secara optimal kepada pasien merupakan gambaran keseriusan perawat untuk

mempertahankan kualitas pelayanan yang disediakan oleh rumah sakit. Pemberian penghargaan bagi yang mempunyai kemampuan lebih, menciptakan keadaan yang kondusif, menjalin hubungan yang baik dengan teman sejawat, memberikan jaminan kerja, menjalin hubungan yang baik antara atasan dan bawahan dan mengikutsertakan dalam seminar dan pelatihan merupakan upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan motivasi kerja (Ningsih, Priyo, & Suratmi, 2011).

Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Kinerja Perawat di RSUD 45 Kuningan Tahun 2022

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan perawat yang melakukan kinerja dalam tingkat baik memiliki kualitas pelayanan keperawatan yang baik sebanyak 15 responden (100%), sedangkan perawat yang melakukan kinerja dalam tingkat kurang memiliki kualitas pelayanan keperawatan yang kurang sebanyak 4 responden (100%). Uji analisis *rank spearman* didapatkan r hitung = 0,668, p value = 0,000 dengan arah hubungan positif artinya hipotesis dalam penelitian ini terbukti, terdapat hubungan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan kinerja perawat di RSUD 45 Kuningan,.

Perawat dituntut untuk selalu melaksanakan asuhan keperawatan dengan benar atau rasional dan baik atau etis. Standar praktik keperawatan merupakan penegasan tentang mutu pekerjaan seorang perawat yang dianggap baik, tepat dan benar yang dirumuskan sebagai pedoman pemberian asuhan keperawatan serta merupakan tolak ukur dalam penilaian penampilan kerja seorang perawat.

Hasil penelitian di Inggris menunjukkan bahwa sikap empati dari seorang perawat sangat diperlukan agar hubungan saling percaya dapat terbina dan mempermudah untuk menggali permasalahan klien, serta mempercepat proses penyembuhan, terlebih lagi dalam berinteraksi dengan klien, sikap

empati sangat diperlukan Anik Purwati, (2017). Banyak cara untuk menilai kinerja perawat, salah satunya adalah dengan melihat standar asuhan keperawatan pada pelayanan keperawatan di rumah sakit tersebut. Standar Asuhan keperawatan adalah suatu pernyataan yang menguraikan kualitas yang diinginkan terkait dengan pelayanan keperawatan.

Dalam penelitian Anik Purwanti di RSUD Simo Boyolali di ruang cendana tentang Hubungan Sikap Empati Perawat dengan Kepuasan Pelayan Keperawatan Pasien pada tahun 2017, mayoritas responden menyatakan bahwa sikap empati perawat cukup baik yaitu sebanyak 46 orang (69,7%). Mayoritas responden menyatakan puas pada pelayanan keperawatan yaitu sebanyak 49 orang (74,2%). Banyak cara untuk menilai kinerja perawat, salah satunya adalah dengan melihat standar asuhan keperawatan pada pelayanan keperawatan di rumah sakit tersebut. Standar Asuhan keperawatan adalah suatu pernyataan yang menguraikan kualitas yang diinginkan terkait dengan pelayanan keperawatan terhadap Klien.

Simpulan

Sebagian besar perawat di ruang rawat inap RSUD 45 Kuningan melakukan kualitas pelayanan keperawatan dalam tingkat baik sebanyak 15 responden (50,0%). Sebagian besar perawat di ruang rawat inap RSUD 45 Kuningan memiliki kinerja perawat dalam tingkat baik sebanyak 24 responden (80,0%). Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan kinerja perawat di Ruang Rawat Inap RSUD 45 Kuningan Tahun 2022 didapatkan dari uji analisis *rank spearman* dengan r hitung = 0,668 p value = 0,000 dengan arah hubungan positif.

Saran

Disarankan bagi perawat yang memiliki kinerja baik untuk dapat mempertahankan kinerjanya dengan tetap melaksanakan

tugas berdasarkan aturan yang berlaku. Bagi perawat yang memiliki kinerja kurang baik untuk dapat meningkatkan kinerjanya dengan lebih memperhatikan sasaran kerja yang ingin dicapai demi kemajuan dan citra

organisasi serta kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Adelia Septi Wigatama*, Siti Munawaroh, Yayuk Dwirahayu, 2020. *Hubungan Motivasi Kerja Perawat Dengan Kinerja Perawat Dalam Pengisian Dokumentasi Asuhan Keperawatan. Health Sciences Journal*. Vol 4. (No 2) (2020): 47 - 56.
- Aprina Hetikus Taekab, Chriswardani Suryawati, Wulan Kusumastuti. *Analisis Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Puskesmas Dan Hubungannya Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang Tahun 2018. Jurnal Kesehatan Masyarakat (E-Journal)* Volume 7, Nomor 1, Januari 2019 (Issn: 2356-3346).
- Atik Badi'ah1 , Ni Ketut Mendri1 , Wahyu Ratna1 , Sri Hendarsih1 , Sutrisno1 , Inggi Angge Lena2 , Rosyidah2. *Hubungan Motivasi Perawat Dengan Kinerja Perawat Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Daerah Panembahan Senopati Bantul Tahun 2008*. Vol.12. 74-82.
- Buku Metodologi Penelitian*. (2019). Oleh : Prof. Dr. Hj. Dewi Laelatul Badriah, M.Kes, Aifo.
- Buku Standar Kompetensi Kerja Perawat*. (2020). (N.P.): Media Sains Indonesia.
- Cheryl Esther Majore Flora P. Kalalo Hendro Bidjuni. *Hubungan Kelelahan Kerja Dengan Kinerja Perawat Di Instalasi Rawat Inap Rsu Pancaran Kasih Gmim Manado. E-Journal Keperawatan (E-Kp)* Volume 6 Nomor 1, Mei 2018
- Deni Deliana1, Rachmawaty M.Noer2, Mira Agusthia3. *Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Pada Masa Covid-19. Initium Medica Journal*. Vol 1. No 1. Juni, 2021.
- Desy N. Walukow*, Adisti A. Rumayar*, Grace D. Kandou*. *Hubungan Kualitas Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Pineleng Kabupaten Minahasa. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi. Jurnal Kesmas*, Vol. 8 No.4, Mei 2019.
- Dyah Wiji Puspita Sari*) ; Retno Issroviatiningrum ; Rantika Shela Soraya. *Hubungan Antara Pelayanan Keperawatan Berbasis Spiritual Dengan Kepuasan Kerja Perawat. Jurnal Riset Kesehatan*, 8 (1), 2019, 53-59.
- Eki Maryo Harahap1 *. *Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Di Rawat Inap Rumah Sakit Sundari Medan. Journal Of Nursing Update*. Volume 1. Nomor 1. Juni 2019.
- Hertanto, 2017. *Kuisisioner Kualitas Pelayanan Model Servqual. https://www.academia.edu/32215167/Kuesioner_Kualitas_Pelayanan_Model_Servqual* .
- Kepemimpinan Dan Manajemen Pelayanan Keperawatan*. (2021). (N.P.): Yayasan Kita Menulis.

Notoatmodjo (2012). Etika Penelitian. Universitas Muhammadiyah Malang. <https://Eprints.Umm.Ac.Id/41472/5/Bab%20iv.Pdf>

Pandit. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Kesehatan Dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Jemaah Calon Haji Pada Dinas Kesehatan Kabupaten Kapuas. Tesis Manajemen Kesehatan, 2013.

Richard Arikol, Tri Sumarni. *Hubungan Motivasi Kerja Dengan Kinerja Perawat Di Ruang Rawat Inap RSUD Ajibarang*. Volume 10. Issue 1. Edisi Januari-Juni 2021.

Sufriyanto S, (2019). *Manajemen Rumah Sakit*. (2020). (N.P.): Zifatama Jawa.

Parasuraman, Berry, And Zeithaml. 2019. *Servqual: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions For Service Quality*, Journal Of Retailing, 64, P. 12–40.