

PENGARUH KINERJA PERAWAT DAN FASILITAS KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUANG IGD

Revisha Ashari Putri^{1*}, Yasir Haskas², Sriwahyuni³

^{1,2,3} STIKES Nani Hasanuddin Makassar, Jl. Perintis Kemerdekaan VIII, Kota Makassar, Indonesia, 90245

*e-mail: penulis-korespondensi: (revishaashariputri@gmail.com /088245305190)

(Received: 21-10-2023; Reviewed:28-10-2023; Accepted: 17-12-2023)

DOI: <http://dx.doi.org/10.20956/ijas.....>

ABSTRACT

Patient satisfaction is a patient's expectation that arises based on the actions of health workers as health service performance during the interaction process towards service delivery efforts. This study aims to determine the effect of the performance of nurses and health facilities on patient satisfaction in the emergency room at RSUD Salewangan Maros. This research uses cross sectional method. Sampling using purposive sampling technique obtained 43 people. Collecting data using a questionnaire and analyzed by chi square test ($p < 0.05$) to determine whether there is an effect. Bivariate results showed that there was an influence between the performance of nurses and health facilities on patient satisfaction in the Emergency Room at Salewangan Maros Hospital ($p = 0.002$). The conclusion in this study is that there is an effect of the performance of nurses and health facilities on patient satisfaction in the IGD Room of RSUD Salewangan Maros.

Keywords: Health Facilities; Patient Satisfaction; Performance Of Nurses

ABSTRAK

Kepuasan Pasien merupakan harapan pasien yang muncul berdasarkan tindakan tenaga kesehatan sebagai kinerja layanan kesehatan selama proses interaksi terhadap upaya pemberian pelayanan. Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kinerja perawat dan fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien di ruang IGD RSUD Salewangan maros. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan, cross-sectional, yaitu peneliti ingin melihat adakah pengaruh antara kinerja perawat dan fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien. Desain penelitian ini menggunakan pendekatan cross sectional. Populasi pasien berkunjung di ruang IGD RSUD Salewangan Maros pada bulan april dan mei sebanyak 710 Orang. Responden terdiri dari 43 responden dengan teknik pengambilan dengan cara Purposive Sampling.. Pengumpulan penelitian ini menggunakan data kuesioner. Hasil Penelitian uji yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji Chi Square. Hasil penelitian menunjukkan nilai ($P=0,003$) yang berarti H_0 di terima atau ada pengaruh yang signifikan antara kinerja perawat dan fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien di ruang IGD RSUD Salewangan Maros. Kesimpulan Hasil ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kinerja perawat dan fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien di ruang IGD RSUD Salewangan Maros

Kata Kunci : Fasilitas Kesehatan; Kepuasan Pasien; Kinerja Perawat

Pendahuluan

Menurut Undang-Undang RI No. 44 tahun 2009 Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Rohayani et al. 2020). Sedangkan Instalasi Gawat Darurat merupakan unit bagian dari rumah sakit yang memiliki fungsi layanan keperawatan gawat darurat bagi pasien dengan kondisi yang kritis dan membahayakan nyawa pasien (Andhika 2020). Namun masih banyak kasus di pelayanan gawat darurat yang kurang penanganannya karena beberapa aspek, antara lain pelayanan yang kurang cekatan, petugas yang kurang profesional, serta fasilitas dari rumah sakit tersebut yang dapat menghambat pemberian pelayanan yang baik (Fachriza et al., 2019).

Program umum yang direncanakan oleh WHO (*World Health Organisation*) bahwa pada tahun 2019-2023, tujuan pembangunan berkelanjutan dalam sistem reformasi kesehatan sangat penting dan berfokus pada kualitas layanan perawatan (WHO, 2018). Dalam meningkatkan kualitas layanan kesehatan terdapat persaingan di setiap bidang yang dapat memengaruhi industri kesehatan. Untuk itu, diharapkan setiap penyedia layanan kesehatan mampu menyediakan layanan kesehatan yang berkualitas (Imelda, Frans, and S.K 2021). Faktor-faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan yaitu salah satunya adalah perawat. Oleh sebab itu kinerja perawat memiliki peran penting sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan yang merupakan masalah yang penting dikaji dalam mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan karena dimana pelayanan yang diberikan baik kepada perawat itu akan mengacu pada kepuasan kepada pasien (Oktaviani et al. 2019).

Begitupun dengan Fasilitas Kesehatan sangat penting untuk menunjang kepuasan pasien karena Kelengkapan dan kemudahan penggunaan fasilitas kesehatan melalui sarana dan prasarana yang memadai akan menjadi suatu indikator penentu terhadap kepuasan pasien dalam menerima pelayanan. Sehingga memicu terjadinya perubahan pandangan masyarakat terhadap fasilitas kesehatan, dari sebuah kebutuhan menjadi sebuah pilihan bagi masyarakat. Perubahan pandangan ini akan memacu penyedia dan pengelola fasilitas kesehatan agar dapat memaksimalkan usahanya dalam memberikan pelayanan kesehatan yang baik, bermutu dan berkualitas (Hidayah, Muchlis, and Abdullah 2021).

Menurut Haryanti, 2014 Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan seseorang pasien setelah membandingkan kinerja pelayanan atau hasil yang dirasakan dengan harapan yang diinginkan oleh pasien setelah menjalani rawat inap. Sikap dan perilaku yang baik oleh perawat sering dapat menutupi kekurangan dalam hal sarana dan prasarana (Mongi 2020). Ketidakpuasan diartikan sama dengan keluhan terhadap rumah sakit, berikut pelayanan yang dilakukan oleh tenaga kesehatan. Pasien mengharapkan interaksi baik, ramah, nyaman dengan tenaga kesehatan sehingga kompetensi, kualifikasi serta kepribadian yang baik dari pelayanan kesehatan, faktor utama dalam menentukan kepuasan pasien antara lain lengkapnya peralatan medik, bangunan dan fasilitas rumah yang memadai dan kelengkapan sarana pendukung dalam pelayanan (Kumajas 2019).

Pada Sistem Pelayanan RSUD Salewangan Maros (Muslimah, 2016) yang berisi tentang banyaknya kasus pelayanan yang kurang memuaskan bagi pasien dan pengunjung. Walaupun sudah dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang cukup, namun pelayannya masih memperhatikan.

Berdasarkan fenomena yang terjadi, peneliti tertarik lebih dalam untuk mengetahui pengaruh kinerja perawat dan fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien di ruang IGD Salewangan Maros.

Metode

Penelitian ini adalah sebuah penelitian kuantitatif dengan menggunakan desain *cross sectional* dan menggunakan metode kuantitatif dimana tujuannya yaitu untuk melihat adanya hubungan antara variabel dengan mengidentifikasi variabel bebas dan terikat dalam satuan waktu. Penelitian ini dilakukan pada tanggal 15 s/p 25 juli 2021. Penelitian ini dilakukan di ruang IGD RSUD Salewangan Maros. Populasi adalah obyek atau subyek yang memiliki karakteristik tertentu yang sesuai dengan apa yang telah ditetapkan oleh peneliti. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 710 orang pada bulan April-Mei. Sampel adalah sebagian anggota populasi yang diambil dengan menggunakan teknik pengambilan sampling. Jumlah Sampel dalam penelitian ini berjumlah 43 responden. Sampling dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling* yang merupakan teknik pengambilan sampel dengan cara memilih sampel di antara populasi sesuai dengan kriteria inklusif (Nursalam 2015).

1. Kriteria Inklusi
 - a. Pasien yang > 3 jam perawatannya dan bersedia menjadi responden.
 - b. Pasien yang kesadarannya composmentis atau sadar penuh
 - c. Responden yang bisa membaca dan menulis
 - d. Usia 17-60 tahun
 - e. Pasien yang sakit ringan atau sedang
2. Kriteria Eksklusi
 - a. Pasien yang tidak sadar diri atau sakit yang berat
 - b. Pasien menolak untuk berpartisipasi

Pengumpulan Data

1. **Data Primer**
Data Primer adalah data yang diperoleh si peneliti langsung dari objek yang diteliti. Data primer penelitian ini diperoleh langsung menggunakan kuesioner keppda pasien.
2. **Data Sekunder**
Data Sekunder adalah data yang diperoleh dari dokumen, publikasi yang sudah dalam bentuk jadi. Data sekunder penelitian ini diperoleh dari data di ruang IGD RSUD Salewangan Maros.

Pengolahan dan Analisis Data

1. **Editing**
Pada tahap ini peneliti melakukan pengecekan kuesioner atau formulir yang terisi, apakah isian formulir dapat terbaca, semua pertanyaan telah terjawab dan berbagai kesalahan lainnya.
2. **Coding**
Data yang sudah didapat, perlu dilakukan pengkodean yaitu kegiatan mengubah data berbentuk bilangan atau angka.
3. **Entry Data**
Tahap menginput data yang telah dikumpulkan ke dalam master tabel atau data base computer, kemudian membuat distribusi.
4. **Cleaning**
Data yang sudah dimasukkan ke dalam komputer yang harus diperiksa kembali dari kesalahan yang akan mungkin terjadi, sehingga data yang masuk di komputer tidak terdapat lagi kesalahan dan siap untuk dianalisis

Analisis Data

1. **Analisa Univariat**
Menurut Wiratna Sujarweni (2014) Analisa Univariat berfungsi untuk meringkas kumpulan data hasil pengukuran sedemikian rupa sehingga terkumpul data tersebut menjadi informasi yang berguna dan pengolahan datanya hanya satu variabel saja. Karakteristik sampel yang ingin dilihat pada penelitian ini adalah usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan.
2. **Analisis Bivariat**
Menurut Wiratna Sujarweni (2014) Analisa yang digunakan untuk menganalisis hubungan dua variabel. Pada analisis ini adalah pengaruh kinerja perawat dan fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien, untuk menganalisis penelitian ini menggunakan uji Chi Square pada taraf signifikan 0,05. Jika $p < \alpha$ 0,05 H_0 ditolak.

Hasil

1. **Analisis Univariat**

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Karakteristik Responden Di Ruang IGD RSUD Salewangan Maros (n=43)

Karakteristik	n	%
Umur		
17-25 Tahun	8	18,6
26-35 Tahun	23	53,5
36-45 Tahun	9	20,9
46-55 Tahun	2	4,7
56-60 Tahun	1	2,3
Jenis Kelamin		
Laki-laki	28	65,1
Perempuan	15	34,9
Pendidikan		
SD	2	4,7
SMP	7	16,3
SMA	31	72,1
Diploma	2	4,7
Peguruan Tinggi	1	2,3
Pekerjaan		
Pelajar	1	2,3

PNS	4	9,3
Swasta/Wiraswasta	12	27,9
Petani	7	16,3
IRT	11	25,6
Tidak Bekerja	5	11,6
Lainnya	3	7,0

Pada tabel 1 menunjukkan distribusi frekuensi berdasarkan karakteristik responden dari hasil tabel tersebut di peroleh paling banyak umur 26-35 tahun berjumlah 23 responden (53,5%) dan yang paling sedikit umur 56-60 tahun berjumlah 1 responden (2,3%). Hasil penelitian dari hasil tabel sebagian besar berjenis kelamin laki-laki berjumlah 28 responden (65,1%) dan sebagian kecil berjenis kelamin perempuan berjumlah 15 responden (34,9%). Hasil penelitian pendidikan sebagian berpendidikan SMA berjumlah 31 responden (72,1%) dan sebagian kecil berpendidikan perguruan tinggi berjumlah 1 responden (2,3%). Hasil penelitian pekerjaan sebagian besar berkerja sebagai swasta/wiraswasta sebanyak 12 orang (27,9%) dan sebagian kecil bekerja sebagai pelajar berjumlah 1 responden (2,3%).

2. Analisis Bivariat

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pengaruh Kinerja Perawat Terhadap Fasilitas Kesehatan di Ruang IGD RSUD Salewangan Maros (n=43)

Kinerja Perawat	Kepuasan Pasien				Total	%	p	α
	Kurang Puas		Puas					
	n	%	n	%				
Kurang Baik	13	30,2	2	4,7	15	34,9	0,001	0,05
Baik	10	23,3	18	41,9	28	65,1		
Total	23	53,5	20	46,5	43	100		

Berdasarkan tabel 2 diatas yang dianalisa menggunakan uji chi square dapat diketahui responden di ruang IGD RSUD Salewangan Maros yang mendapatkan kinerja perawat kurang baik dan kurang puas sebesar (30,2%) dengan jumlah 13 responden dan kinerja perawat yang baik dan puas sebesar (23,3%) dengan jumlah 10 responden. Dengan hasil uji chi square didapatkan nilai p lebih kecil dari α . Terdapat pengaruh kinerja perawat terhadap kepuasan pasien di ruang IGD RSUD Salewangan Maros dengan nilai p value sebesar 0,001 lebih kecil dibandingkan dengan α sebesar 0,05 maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pengaruh Fasilitas Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Ruang IGD RSUD Salewangan Maros (n=43)

Fasilitas Kesehatan	Kepuasan Pasien				Total	%	p	α
	Kurang Puas		Puas					
	n	%	n	%				
Kurang Baik	12	27,9	3	7,0	15	34,9	0,003	0,05
Baik	9	20,9	19	44,2	28	28,0		
Total	21	48,8	22	51,2	43	100		

Berdasarkan tabel 3 diatas yang dianalisa menggunakan uji chi square dapat diketahui responden di ruang IGD RSUD Salewangan Maros yang mendapatkan fasilitas kesehatan kurang baik dan kurang puas sebesar (32,6%) dengan jumlah 14 responden dan fasilitas kesehatan yang baik dan puas sebesar (20,9%) dengan jumlah 9 responden. Dengan hasil uji chi-square didapatkan nilai p lebih besar dari nilai α . Terdapat pengaruh fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien di ruang IGD RSUD Salewangan Maros dengan nilai p value sebesar 0,003 lebih kecil dari α sebesar 0,05 maka H_0 ditolak dan H_1 di terima

Pembahasan

1. Pengaruh Kinerja Perawat terhadap Kepuasan Pasien di Ruang IGD RSUD Salewangan Maros.

Hasil penelitian yang dilakukan di Ruang IGD RSUD Salewangan Maros menunjukkan bahwa sebagian besar bahwa pasien yang menilai kinerja perawat kurang baik sebanyak 22 orang (51,2%). Hal itu dapat dilihat dari penilainya pasien di ruang IGD yang mayoritas memiliki penilaian kurang buruk mengenai kinerja perawat di ruang IGD RSUD Salewangan Maros. Hal ini sebagian besar responden belum mendapat perawat yang memperhatikan keluhan pasien, perawat juga jarang memberikan motivasi kesembuhan kepada pasien dan perawat jarang melakukan komunikasi kepada pasiennya saat mengawali dan mengakhiri kegiatan. Hal ini tentunya membuat pasien tidak merasa nyaman yang menjadikan pasien menilai kinerja perawat pada kategori kurang puas. Berdasarkan hasil uji statistik yang dilakukan menggunakan uji chi

square nilai p- value sebesar $0,001 < \alpha = 0,05$ maka demikian menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima yang berarti adanya pengaruh kinerja perawat terhadap kepuasan pasien.

Hal ini dengan penelitian yang dilakukan oleh (Rama, Mona, and Gannika 2019) di IGD RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado, bahwa kinerja perawat yang baik akan membuat klien merasa puas dengan pelayanan keperawatan yang diberikan, pada saat perawat melakukan kinerja yang baik dan sesuai harapan klien maka klien akan memiliki persepsi yang baik terhadap rumah sakit dan perawat yang melakukan kinerja sesuai dengan standar operasional prosedur. Perawat adalah salah satu komponen yang mempunyai peranan penting dalam memberikan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit. Oleh karena itu perawat terus menjadi perhatian berbagai pihak. Asuhan keperawatan berkualitas perlu berorientasi pada hasil pasien yang lebih baik (Rina 2019). Salah satu faktor ketidakpuasan pasien adalah minimnya informasi dari petugas kesehatan (dokter, perawat, bidan, non medis, petugas loket) sehingga harapan pasien untuk mengetahui lebih jelas informasi tentang keluhan penyakitnya tidak dapat terpenuhi. Padahal kualitas pelayanan lebih terkait dengan ketanggapan petugas memenuhi kebutuhan pasien dan komunikasi antara petugas dan pasien (Yuanita et al. 2021).

2. Pengaruh Fasilitas Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Ruang IGD RSUD Salewangan Maros.

Hasil penelitian yang dilakukan di Ruang IGD RSUD Salewangan Maros menunjukkan bahwa sebagian besar bahwa pasien yang menilai fasilitas kesehatan kurang baik sebanyak 23 orang (53,5%). Hal itu dapat dilihat dari penilainya pasien di ruang IGD yang mayoritas memiliki penilaian kurang buruk mengenai fasilitas kesehatan di ruang IGD RSUD Salewangan Maros. Hal ini sebagian besar responden menilai bahwa di ruang IGD nampak tidak, pertama pasien masuk tidak tersedianya seprei di tempat tidur dan kran toilet tidak berjalan lancar. Berdasarkan hasil uji statistik yang dilakukan menggunakan uji chi square nilai p- value sebesar $0,003 < \alpha = 0,05$ maka demikian menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima yang berarti adanya pengaruh fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien.

Dan hasil penelitian yang dilakukan oleh Harfika dan Abdullah (2017) menunjukkan variabel fasilitas kesehatan berpengaruh terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Teuku Peukan di Kabupaten Aceh Barat Daya, penelitian ini menunjukkan bahwa fasilitas dapat diukur melalui yang telah disediakan oleh rumah sakit, apabila fasilitas yang disediakan oleh pihak rumah sakit yang memadai dan bisa memenuhi keinginan pasien maka akan berdampak bagi perkembangan dan keberhasilan rumah sakit (Harfika and Abdullah 2017)

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa adanya Pengaruh Kinerja Perawat terhadap Kepuasan Pasien di Ruang IGD RSUD Salewangan Maros dengan nilai p value sebesar 0,001 ($p < 0,05$). Adanya Pengaruh Fasilitas Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Ruang IGD RSUD Salewangan Maros dengan nilai p value sebesar 0,003 ($p < 0,05$)

Saran

1. Bagi Rumah Sakit Daerah Umum Salewangan
Diharapkan kepada pihak RSUD Salewangan Maros agar meningkatkan mutu layanan perawat dan fasilitas kesehatan agar pasien selalu menggunakan jasa Rumah Sakit Umum Daerah Salewangan Maros
2. Bagi peneliti selanjutnya
Diharapkan kepada peneliti selanjutnya dapat mengadakan penelitian yang mendalam dengan cakupan yang lebih luas terkait kepuasan pasien, kinerja perawat dan fasilitas kesehatan, berdasarkan fenomena yang ada menghasilkan penelitian baru dengan hasil yang lebih baik dan berguna bagi masyarakat.

Ucapan Terima Kasih

1. Sri Darmawan, S.Kep., M.Kes selaku Ketua STIKES Nani Hasanuddin Makassar yang telah memberikan bimbingan dan ilmu kepada penulis.
2. Indra Dewi, S.Kep., Ns., M.Kes selaku Ketua Program Studi S1 Keperawatan STIKES Nani Hasanuddin Makassar yang telah membantu dalam pengurusan selama proses perkuliahan.
3. Dr. Yasir Haskas, S.Pt.,SE., M.MKes selaku Pembimbing I yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.
4. Sri Wahyuni S.Kep., Ns., M.Kep., M.M selaku Pembimbing II yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.
5. Ratna, S.Kep., Ns., M.Kes selaku staf P3M yang telah membimbing dan memberikan masukan dalam penerbitan jurnal ilmiah.

Referensi

- Andhika, Perceka Lungguh. 2020. "Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang IGD RSUD Dr. Slamet Garut." *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik* 006(02): 270–77.
- Bustami. (2011). *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga.
- Harfika, Jarliyah, and Nadiya Abdullah. 2017. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya." *Balance* XIV(1): 44–56.
- Hidayah, Aznira Nurul, Nurmiati Muchlis, and Rasyidin Abdullah. 2021. "Pengaruh Fasilitas Kesehatan Dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Pasien Melalui Kualitas Pelayanan Pada Unit Rawat Inap Di RSUD Haji Makassar Provinsi Sulawesi Selatan." *Journal of Muslim Community Health (JMCH)* 2(1): 9–20.
- Imelda, Lasa, Salesman Frans, and Tage Petrus S.K. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien Baru Di Ruang Instalasi Gawat Darurat RSUD Kefamenanu." *CHMK Nursing Scientific Journal* 5(1): 6–17.
- Kumajas, Samuel Stevi. 2019. "Hubungan Pengetahuan Perawat Tentang Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Cendana Rumah Sakit Tingkat III Wolter Mongisidi." 2: 34–41. <http://jurnal.stikesnh.ac.id/index.php/nic/article/view/270/279>
- Muslimah, S. (2016). *Responsibilitas pelayanan publik pada rsud salewang kabupaten maros*.
- Mongi, Thirsa O. 2020. "Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Jalan Rumah Sakit Gmim Kalooran Amurang." *Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosis* 15(3): 263–69. <http://jurnal.stikesnh.ac.id/index.php/jikd/article/view/361/346>
- Nursalam. 2015. *Manajemen Keperawatan: Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta :Salemba Medika.
- Oktaviani, Emma, ali napih Nasution, Tan Suyono, and Ermi Girsang. 2019. "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Perawat Rawat Inap Rumah Sakit Umum Royal Prima Medan Tahun 2018." *Journal of Chemical Information and Modeling* 8(2): 71–83.
- Rama, Rifka E, Wowor Mona, and Lenny Gannika. 2019. "Hubungan Kinerja Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rsu Gmim Pancaran Kasih Manado." *Hubungan Kinerja Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rsu Gmim Pancaran Kasih Manado* 7(1): 1–7.
- Rina, Rina. 2019. "Pengaruh Beban Kerja Dan Konflik Interpersonal Terhadap Kinerja Perawat Di Rumah Sakit Islam Faisal Makassar Tahun 2018." *Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosis* 14(3): 288–93. <http://jurnal.stikesnh.ac.id/index.php/jikd/article/view/238/189>
- Rohayani, Lilis, In Inayah, Anisa Shofiyani Shoumi, and Andria Praghlapati. 2020. "Pelayanan Prima Perawat Berdasarkan Persepsi Pasien Di Ruang Rawat Inap Talaga Bodas (Penyakit Dalam Pria Kelas 3) Rumah Sakit Tingkat II 03.05.01 Dustira Cimahi 2019." *Journal of Health Science* 5(1): 42–46. https://scholar.google.co.id/scholar?hl=id&as_sdt=0,5&q=&btnG=.
- Sujarweni, W. (2014). *Metodologi Penelitian Keperawatan*. Jakarta: Gava Media.
- Yuanita, Frida et al. 2021. "Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pasien Bpjs Di Puskesmas Salo Kabupaten Pinrang *." 16: 22–32. <http://jurnal.stikesnh.ac.id/index.php/jikd/article/view/442/419>