

## HUBUNGAN PERSEPSI ANTARA KINERJA TENAGA KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA MANADO

**Angeli Rahel Audrey Lumbu<sup>1</sup>, Grace E.C. Korompis<sup>2</sup>, Chreisy K. F. Mandagi<sup>3</sup>**

Ilmu Kesehatan Masyarakat<sup>1</sup>, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Sam Ratulangi<sup>123</sup>.

\*Corresponding Author : angelilumbu121@student.unsrat.ac.id

### ABSTRAK

Kinerja tenaga kesehatan merupakan faktor penting dalam mewujudkan mutu pelayanan kesehatan yang aman, efektif, dan berkualitas. Kepuasan pasien sebagai indikator keberhasilan layanan sangat erat kaitannya dengan kinerja tenaga kesehatan, baik dari segi keterampilan, sikap, maupun perilaku dalam memberikan pelayanan. RSUD Kota Manado yang baru beroperasi sejak 2022 menjadi salah satu institusi pelayanan kesehatan rujukan yang berupaya meningkatkan kualitas layanan sesuai visi pembangunan kesehatan Kota Manado. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara persepsi kinerja tenaga kesehatan dengan kepuasan pasien di RSUD Kota Manado. Penelitian menggunakan desain observasional analitik dengan pendekatan cross sectional study. Populasi adalah seluruh pasien rawat jalan dalam 1 tahun terakhir sebanyak 8.448 pasien, dengan 100 sampel yang diperoleh melalui metode accidental sampling. Variabel bebas adalah kinerja tenaga kesehatan dan variabel terikat adalah kepuasan pasien. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dan dianalisis dengan uji chi-square. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden (96%) menilai kinerja tenaga kesehatan sangat baik, dan 90% menyatakan sangat puas terhadap pelayanan rumah sakit. Namun, hasil uji statistik menunjukkan tidak terdapat hubungan signifikan antara persepsi kinerja tenaga kesehatan dengan kepuasan pasien ( $p$ -value = 0,652). Dengan demikian, meskipun kinerja tenaga kesehatan dan kepuasan pasien berada pada tingkat yang sangat tinggi, tidak ditemukan hubungan yang bermakna secara statistik antara keduanya.

**Kata kunci:** kepuasan pasien, kinerja tenaga kesehatan, layanan kesehatan, pelayanan rumah sakit, RSUD Kota Manado

### ABSTRACT

*The performance of health workers plays a crucial role in ensuring safe, effective, and high-quality health services. Patient satisfaction, as an indicator of service quality, is closely related to the performance of health workers in terms of skills, attitudes, and behavior in providing care. Manado City General Hospital (RSUD Kota Manado), which has been operating since 2022, is one of the referral health institutions striving to improve service quality in line with the city's health development vision. This study aims to determine the relationship between the perceived performance of health workers and patient satisfaction at RSUD Kota Manado. The study employed an observational analytic design with a cross-sectional approach. The population consisted of 8,448 outpatients in the last year, with a total of 100 samples selected using an accidental sampling method. The independent variable was the performance of health workers, while the dependent variable was patient satisfaction. Data were collected using questionnaires and analyzed with the chi-square test. The results showed that most respondents (96%) rated the performance of health workers as excellent, and 90% expressed high satisfaction with hospital services. However, statistical analysis revealed no significant relationship between the perceived performance of health workers and patient satisfaction ( $p$ -value = 0.652). These findings indicate that although both health worker performance and patient satisfaction were rated very highly, no statistically significant association was found..*

**Keywords:** *health services, hospital services, patient satisfaction, performance of healthcare workers, RSUD Kota Manado*

## PENDAHULUAN

Kinerja tenaga kesehatan memegang peranan penting dalam mewujudkan pelayanan kesehatan yang bermutu. Pelayanan yang aman, efektif, dan berkualitas sangat bergantung pada seberapa baik kinerja tenaga kesehatan. Oleh karena itu, peningkatan mutu pelayanan kesehatan menjadi sasaran utama di setiap sektor kesehatan, yang hanya dapat dicapai melalui kinerja optimal dari tenaga kesehatan. Tenaga kesehatan yang profesional dan memiliki performa kerja yang tinggi akan mampu memberikan layanan terbaik kepada pasien, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Namun demikian, kinerja tenaga kesehatan tidak hanya ditentukan oleh pengetahuan dan keterampilan saja, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh motivasi, sikap, serta perilaku mereka dalam menjalankan tugas pelayanan (Kemkes RI, 2024).

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 17 Pasal 1 Tahun 2023 tentang Kesehatan, tenaga kesehatan adalah setiap orang yang mengabdikan diri dalam bidang kesehatan serta memiliki sikap profesional, pengetahuan, dan keterampilan melalui pendidikan tinggi yang untuk jenis tertentu memerlukan kewenangan untuk melakukan upaya kesehatan. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja tenaga kesehatan yaitu kompetensi dan pelatihan meliputi pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman. Motivasi kerja meliputi gaji, insentif, dan penghargaan. Lingkungan kerja meliputi fasilitas, alat medis, dan manajemen yang baik. Kepemimpinan meliputi gaya kepemimpinan pimpinan fasilitas kesehatan. Dan beban kerja atau jumlah pasien dan tugas yang harus diselesaikan (Sedarmayanti 2009).

Kepuasan pasien di rumah sakit sangat berhubungan dengan kinerja tenaga kesehatan. Hal ini merupakan faktor krusial yang memengaruhi pandangan pasien terhadap mutu layanan kesehatan yang diterima. Kepuasan ini tidak semata-mata terkait dengan hasil pengobatan, tetapi juga mencakup seluruh pengalaman pasien selama mendapatkan pelayanan di rumah sakit. Kepuasan pasien menggambarkan sejauh mana harapan mereka terpenuhi dalam interaksi dengan tenaga tenaga kesehatan. Aspek ini melibatkan berbagai hal, seperti mutu pelayanan, kepedulian terhadap kebutuhan pasien, kualitas fasilitas, serta komunikasi yang berjalan dengan baik (Rezeki dkk., 2024).

Kepuasan pasien dapat terwujud dari pelayanan kesehatan keperawatan yang baik. Kualitas atau mutu pelayanan dapat dinilai secara tindakan ataupun sikap anggota tim medis dalam memberikan asuhan kepada semua pasien. Pasien akan menganggap suatu instansi itu baik jika mereka merasakan kepuasan dari hal Rohani dan badani. Kepuasan pasien yang lainnya juga didapatkan dari perbincangan antar pasien yang menyebarluaskan tentang pelayanan keperawatan disuatu instansi yang baik dan memuaskan. Maka akan menimbulkan pandangan positif Masyarakat kepada instansi dan tim medis tersebut. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien ditentukan oleh lima unsur yang dikenal dengan istilah kualitas layanan daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati, keandalan. Kepuasan tidak hanya dipengaruhi oleh faktor dari pihak pemberi pelayanan saja, tetapi juga dipengaruhi faktor dari luar maupun dari dalam diri pasien. Faktor dari dalam mencakup budaya, sosial ekonomi, keluarga dan situasi yang dihadapi. Kepuasan pasien sering dipandang sebagai suatu komponen yang penting dalam pelayanan kesehatan. Keramahan dan kenikmatan berkaitan dengan pelayanan kesehatan yang tidak berhubungan langsung dengan klinis dapat mempengaruhi kepuasan pasien dan ketersediaannya untuk kembali ke fasilitas kesehatan untuk mendapatkan pelayanan berikutnya (Ratnawati, 2015). Kepuasan bersifat subjektif, merupakan ungkapan perasaan langsung oleh pasein setelah mendapat pengalaman dalam menerima layanan kesehatan (Naseer, Zahidie, & Shaikh, 2012).

Dengan layanan kesehatan yang optimal akan meningkatkan kepuasan pasien, serta tidak membuang waktu pasien (Singh, Haqq, & Mustapha, 1999). Penelitian oleh (Naseer dkk., 2012) layanan Kesehatan yang prima sangat penting, hal ini akan berdampak terhadap kepuasan pasein. Kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan akan berdampak positif terhadap ekonomi dan kemajuan suatu negara (Hasin,

Seeluangsawat, & Shareef, 2001). Kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan yang diberikan akan membuat pasien meningkat secara psikologis serta membuat pasien tertarik kembali berkunjung ke layanan kesehatan (Marshall, Hays, & Mazel, 1996).

Dari penelitian-penelitian sebelumnya tentang kualitas tenaga Kesehatan telah banyak menjelaskan bahwa terdapat beberapa faktor penentu, antara lain yaitu tangibility atau aspek yang terlihat secara fisik misalnya peralatan dan personel, Reliability atau kemampuan untuk memiliki performa yang bisa diandalkan dan akurat, Responsiveness atau kemauan untuk merespon keinginan atau kebutuhan akan bantuan dari pelanggan, serta pelayanan yang cepat, Assurance atau kemauan para personel untuk menimbulkan rasa percaya dan aman kepada pelanggan, empathy atau kemauan personel untuk peduli dan memperhatikan setiap pelanggan (Wanarto, 2013).

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Dalam pelayanan kesehatan paripurna meliputi pelayanan promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif. Sedangkan gawat darurat merupakan keadaan klinis pasien yang membutuhkan tindakan medis segera guna penyelamatan nyawa dan pencegahan kecacatan lebih lanjut. Berdasarkan definisi tersebut rumah sakit merupakan institusi atau organisasi yang memberikan pelayanan kesehatan secara komprehensif yang sasarannya bukan hanya individu atau pasien tetapi juga masyarakat. Apabila pelayanan yang diharapkan baik maka dapat dikatakan pelayanan yang diberikan baik, dan untuk mencapai tujuan pelayanan yang berorientasi terhadap kepuasan pasien maka sangat perlu diperhatikan layanan fasilitas, layanan dokter, perawat, dan layanan medis lainnya (Supriyanto dan Soesanto, 2012).

RSUD Kota Manado merupakan Rumah Sakit milik pemerintah Kota Manado dalam ruang lingkup pelayanan kesehatan di Wilayah Sulawesi Utara lebih khususnya masyarakat Kota Manado. Letak lokasinya berada di Jl. Tololiu Supit, Tingkulu, Kecamatan Wanea, Kabupaten Minahasa, Sulawesi Utara. Kota Manado pada periode tahun 2021- 2024 mengusung Visi yaitu “ Manado Maju dan Sejahtera sebagai beranda sulawesi utara dan indonesia ke asia dan pasifik”. Dan memiliki pasien rawat jalan 1 tahun terakhir sebesar 8.448 pasien. Salah satu misinya antara lain Peningkatan kualitas Manusia Kota Manado, maka akan mewujudkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat secara menyeluruh. Untuk mewujudkan pelayanan kesehatan sekunder (rujukan) maka dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kota Manado salah satunya telah menetapkan pembangunan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Manado. Tepat pada Tahun 2020 telah dilakukan pembangunan RSUD Kota Manado dengan sumber anggaran dari PT. Sarana Multi Infrastruktur (SMI), kemudian pada Tahun 2021 dilakukan pembangunan lanjutan RSUD Kota Manado dengan sumber anggaran dari Pemulihian Ekonomi Nasional (PEN), kemudian pada Tahun 2022 untuk obat dan alat kesehatan sebagian sudah tersedia dan Tahun 2022 direncanakan akan dioperasionalkan dalam rangka melayani masyarakat Kota Manado dan Sekitarnya. Rumah sakit umum daerah kota manado adalah rumah sakit yang baru saja diresmikan dan baru mulai beroperasi di tahun 2022. Dengan salah satu misi mereka adalah ”peningkatan kualitas manusia kota manado, maka akan mewujudkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat secara menyeluruh”. Maka dari itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait hubungan persepsi antara kinerja tenaga kesehatan dengan kepuasan pasien. Dan dari hasil survey awal yang dilakukan saat datang ke Rumah Sakit tersebut belum pernah ada pernah ada yang meneliti mengenai hubungan persepsi antara kinerja tenaga kesehatan dengan kepuasan pasien ( RSUD Manado, 2024)

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana hubungan persepsi antara kinerja tenaga kesehatan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Manado. Berdasarkan rumusan tersebut, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan persepsi antara terhadap kinerja tenaga kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Manado.

## METODE

Penelitian ini merupakan penelitian observasional analitik dengan pendekatan cross sectional study yang dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Manado, sebuah rumah sakit milik Pemerintah Kota Manado yang berlokasi di Jl. Tololiu Supit, Kelurahan Tingkulu, Kecamatan Wanea. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan selama 1 tahun terakhir sebanyak 8.448 pasien, dengan jumlah sampel minimal yang dibutuhkan sebanyak 100 responden dengan teknik pengambilan sampel menggunakan accidental sampling. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kinerja tenaga kesehatan, sedangkan variabel terikatnya adalah kepuasan pasien. Data yang digunakan terdiri dari data primer yang diperoleh secara langsung melalui pembagian kuesioner kepada tenaga kesehatan dan pasien rawat jalan di lokasi penelitian, serta data sekunder yang diperoleh dari pihak rumah sakit berupa profil rumah sakit, data tenaga kesehatan, dan data pasien rawat jalan. Analisis data dilakukan secara univariat untuk menggambarkan distribusi dan persentase tiap variabel melalui tabel distribusi frekuensi, serta analisis bivariat untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat menggunakan tabulasi silang (crosstabs) dan uji statistik yang sesuai melalui bantuan program SPSS.

## HASIL

### Analisis Univariat

#### Karakteristik Responden

**Tabel 1. Karakteristik Responden**

Karakteristik	Kategori	n	%
Umur	19-30 Tahun	40	40,0
	31-41 tahun	37	37,0
	42-59 Tahun	18	18,0
	61-79 Tahun	5	5,0
Jenis Kelamin	Perempuan	29	29.0
	Laki-Laki	71	71.0
Pekerjaan	1. Tidak Bekerja, Ibu Rumah Tangga, Pensiunan	48	48.0
	2. Freelance, Wiraswasta, Swasta	26	26.0
	3. Buruh Bangunan, Petani	2	2.0
	4. ASN, PNS, BUMN	24	24.0
Pendidikan Terakhir	S1	28	28.0
	D3	2	2.0
	SMA	50	50.0
	SMP	16	16.0
	SD	4	4.0
Jumlah Kunjungan	Guru	1	1.0
	Ibu Rumah Tangga	42	42.0
	Pelajar	1	1.0

Pendeta	1	1.0
Pensiunan	1	1.0
PNS	10	10.0
Supir	1	1.0
Swasta	38	38.0
THL	5	5.0
Total	100	100

Berdasarkan Tabel 1, Karakteristik responden berdasarkan Usia, dapat dilihat bahwa sebagian besar responden berada dalam rentang usia 19–30 tahun, yaitu sebanyak 40 orang (40,0%). Hal ini menunjukkan bahwa kelompok usia muda lebih dominan dalam populasi responden penelitian ini. Selanjutnya, kelompok usia 31–41 tahun juga memiliki proporsi yang cukup besar, yaitu sebanyak 37 orang (37,0%). Kedua kelompok ini jika digabungkan mencakup 77% dari total responden, yang mengindikasikan bahwa mayoritas pasien yang terlibat dalam penelitian ini berada pada usia produktif. Kelompok usia 42–59 tahun hanya terdiri dari 18 orang (18,0%), sementara kelompok usia 61–79 tahun memiliki jumlah paling sedikit, yaitu 5 orang (5,0%). Distribusi responden berdasarkan Jenis Kelamin menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah laki-laki, yaitu sebanyak 71 orang (71,0%), sedangkan perempuan hanya berjumlah 29 orang (29,0%).

Mayoritas responden memiliki tingkat pendidikan terakhir SMA, yaitu sebanyak 50 responden atau 50%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien yang mengisi kuesioner memiliki latar belakang pendidikan menengah atas. Selanjutnya, terdapat 28 responden (28%) yang merupakan lulusan S1, menandakan bahwa ada proporsi yang cukup besar dari pasien dengan pendidikan tinggi. Sebanyak 16 responden (16%) berpendidikan terakhir SMP, sementara lulusan SD hanya 4 orang (4%). Responden lulusan D3 merupakan yang paling sedikit, hanya 2 orang (2%). Distribusi ini menunjukkan bahwa pasien berasal dari berbagai latar belakang pendidikan, meskipun sebagian besar memiliki pendidikan menengah atau tinggi. Pekerjaan utama responden adalah ibu rumah tangga, sebanyak 42 orang (42%). Ini menunjukkan bahwa banyak dari pasien yang berpartisipasi dalam survei tidak bekerja di sektor formal. Selanjutnya, 38 orang (38%) adalah swasta, yang mencerminkan adanya keterlibatan aktif dalam dunia kerja, baik sebagai pegawai kantor, buruh, atau jenis pekerjaan swasta lainnya. Profesi lainnya memiliki proporsi yang jauh lebih kecil, seperti THL (Tenaga Harian Lepas) sebanyak 5 orang (5%), dan sisanya seperti guru, PNS, pendeta, pensiunan, pelajar, dan supir, masing-masing hanya berjumlah 1 responden (1%). Hal ini menunjukkan bahwa selain dominasi ibu rumah tangga dan pekerja swasta, pasien yang mengisi kuesioner berasal dari berbagai latar belakang pekerjaan, meskipun jumlahnya sangat kecil.

### Kinerja Tenaga Kesehatan

Tabel 2. Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Kinerja Tenaga Kesehatan

No	Jawaban Tenaga Kesehatan	TP	KK	S
1.	Melaksanakan pengkajian pada pasien dengan tepat	-	2	98
2.	Melengkapi format catatan pengkajian pasien dengan tepat	-	5	95
3.	Menilai kondisi pasien secara terus menerus	-	15	85
4.	Menilai kebutuhan pasien sesuai dengan keadaan pasien	-	9	91
5.	Membuat prioritas masalah sesuai dengan pengkajian data	-	-	100

6.	Membuat diagnosis sesuai dengan perumusan masalah keperawatan	-	11	89
7.	Membuat diagnosa keperawatan sesuai dengan masalah pasien	-	8	92
8.	Memvalidasi diagnosis keperawatan bekerjasama dengan pasien dan petugas kesehatan lain	-	8	92
9.	Menulis diagnosa pada lembar yang sudah disediakan	-	-	100
10.	Membuat rencana perawatan terdiri dari penetapan prioritas masalah, tujuan dan rencana tindakan keperawatan	-	8	92
11.	Membuat rencana perawatan berdasarkan kebutuhan pasien	-	8	92
12.	Bekerjasama dengan anggota tim kesehatan lain dalam menyusun rencana tindakan keperawatan	-	12	88
13.	Membuat penjadwalan dalam menyusun rencana tindakan perawatan	-	15	85
14.	Mendokumentasikan rencana tindakan keperawatan	-	12	88
15.	Memberikan asuhan keperawatan bekerjasama dengan pasien	-	0	100
16.	Memberikan asuhan keperawatan berkolaborasi dengan tim kesehatan lain	-	8	92
17.	Memberikan asuhan keperawatan mengacu pada rencana yang sudah disusun	-	10	90
18.	Mengkaji ulang dan merevisi pelaksanaan tindakan keperawatan berdasarkan respons pasien	-	19	81
19.	Memberikan asuhan keperawatan sesuai dengan prioritas masalah dan kebutuhan pasien	-	6	94
20.	Melakukan evaluasi hasil dari intervensi yang sudah dilakukan	-	6	94
21.	Mengevaluasi pasien sesuai dengan kriteria hasil yang ingin dicapai	-	8	92
22.	Mengevaluasi tindakan keperawatan menggunakan data subjektif dan objektif	-	8	92
23.	Mendokumentasikan hasil evaluasi tindakan keperawatan	-	22	78

Dari tabel 2, dapat dilihat bahwa tenaga kesehatan di RSUD Kota Manado secara umum menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian "Sesuai" pada hampir seluruh kategori kinerja yang dinilai. Tidak terdapat penilaian "Tidak Pernah", yang mengindikasikan bahwa tenaga kesehatan telah menjalankan tugasnya dengan baik dan konsisten. Namun demikian, masih terdapat sebagian responden yang memberikan penilaian "Kurang Sesuai", terutama pada beberapa kategori tertentu, sehingga menunjukkan bahwa masih ada aspek-aspek kinerja yang perlu ditingkatkan, khususnya dalam hal evaluasi dan dokumentasi pelayanan keperawatan.

**Tabel 3. Kategori Kinerja Tenaga Kesehatan RSUD Kota Manado**

Kinerja	N	%
Sangat Baik	96	96.0
Baik	4	4.0
Kurang Baik	0	0.0
Total	100	100.0

Tabel 3 menunjukkan sebagian besar responden memberikan penilaian "Sangat Baik" terhadap kinerja tenaga kesehatan di RSUD Kota Manado. Sebanyak 96 dari 100 responden atau 96% menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan tergolong sangat memuaskan.

**Kepuasan Pasien****Tabel 4. Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien**

No	Pernyataan	Ss	S	Rr	Ts	STS
<b>Kehandalan / Reliability</b>						
1	Prosedur pendaftaran di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Manado sangat mudah dan tidak berbelit-belit.	88	2	10	-	-
2	Petugas pendaftaran selalu memberikan pelayanan pendaftaran dengan handal dan tepat.	88	2	10	-	-
3	Petugas pendaftaran terampil dalam memberikan pelayanan	90	-	10	-	-
4	Saya yakin Rumah Sakit Umum Daerah Kota Manado merupakan rumah sakit yang selalu memberikan pelayanan terbaik.	100	-	-	-	-
<b>Daya tanggap / Responsiveness</b>						
5	Petugas kesehatan selalu ramah, cepat, tepat, dan teliti dalam menyelesaikan pekerjaan.	9	-	-	-	-
6	Bagian pendaftaran melayani dengan cepat.	73	17	10	-	-
7	Bagian layanan penerimaan melayani dengan cepat.	100	-	-	-	-
8	Petugas layanan penerimaan tanggap dalam membantu pasien .	90	10	-	-	-
9	Petugas kesehatan ramah dalam memberikan informasi secara cepat dan mudah dimengerti	79	21	-	-	-
<b>Jaminan / Assurance</b>						
9	Terciptanya suasana aman dan tenang di lingkungan rumah sakit.	55	39	6	-	-
10	Petugas pendaftaran memberi pelayanan terhadap pasien tanpa pilih-pilih.	77	16	7	-	-
11	Petugas pendaftaran selalu memberikan salam kepada pasien yang datang.	69	31	-	-	-
12	Petugas pendaftaran menggunakan bahasa yang mudah dimengerti pasien pada saat berkomunikasi.	69	24	7	-	-
13	Petugas pendaftaran mengucapkan terima kasih pada akhir pelayanan	-	90	10	-	-
14	Petugas kesehatan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang baik.	66	25	9	-	-
<b>Faktor fisik / Tangible</b>						
15	Ruang tunggu pasien dalam keadaan bersih.	85	10	5	-	-
16	Jumlah tempat duduk di ruang tunggu pendaftaran mencukupi.	41	59	-	-	-
18	Petugas pendaftaran berpenampilan bersih dan rapi.	90	10	-	-	-
19	Peralatan dan perlengkapan yang dimiliki rumah sakit sangat modern.	100	-	-	-	-
20	Kenyamanan fasilitas yang diberikan rumah sakit membuat saya merasa nyaman.	60	33	7	-	-
21	Rumah Sakit Umum Daerah Kota Manado memiliki tempat yang cukup luas untuk pasiennya.	98	2	-	-	-
22	Rumah Sakit Umum Daerah Kota Manado memiliki tempat parkir yang nyaman/luas.	97	3	-	-	-
23	Rumah Sakit Umum Daerah Kota Manado memiliki lokasi atau tempat yang dapat dilihat dengan jelas dan mudah ditemukan.	100	-	-	-	-
24	Rumah Sakit Umum Daerah Kota Manado memiliki lokasi yang dilalui atau mudah dijangkau oleh sarana transportasi umum.	100	-	-	-	-
25	Lokasi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Manado yang dekat dengan perumahan warga.	95	5	-	-	-
<b>Empathy</b>						
26	Petugas pendaftaran mendengarkan keluhan pasien dengan seksama.	76	21	3	-	-
27	Petugas pendaftaran memberikan kesempatan kepada pasien dan keluarga untuk bertanya.	58	32	10	-	-
28	Terciptanya suasana kekeluargaan antara petugas pendaftaran dengan pasien.	55	39	6	-	-
29	Petugas pendaftaran mengarahkan pasien yang berobat sesuai keluhan.	75	15	10	-	-
30	Petugas pendaftaran selalu bersikap ramah dan sopan dalam melayani pasien.	87	13	-	-	-

Tabel 4 , menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap pelayanan di RSUD Kota Manado. Secara umum, dimensi kehandalan(reliability) menunjukkan bahwa sebagian besar pasien sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan, khususnya pada proses pendaftaran. Pernyataan seperti kemudahan prosedur pendaftaran, ketepatan pelayanan, dan keterampilan petugas mendapat respon dominan pada kategori Sangat Setuju (SS) dengan sedikit sekali yang hanya Setuju (S) dan tidak ada yang menyatakan ketidakpuasan. Dimensi jaminan (ssurance) menunjukkan tingkat kepercayaan dan rasa aman pasien yang cukup tinggi, terlihat dari tingginya jumlah responden yang menyatakan sangat setuju dan setuju. Petugas dinilai memperlakukan pasien secara adil, menggunakan bahasa yang mudah dipahami, serta menunjukkan kompetensi dan pengetahuan yang memadai. Meskipun ada sebagian kecil responden yang berada pada kategori Ragu-ragu (Rr), secara umum tingkat keyakinan pasien terhadap pelayanan cukup tinggi.

Penilaian terhadap dimensi faktor fisik (tangible) juga sangat baik, dengan sebagian besar responden menyatakan sangat setuju bahwa fasilitas rumah sakit bersih, nyaman, dan modern. Termasuk dalam aspek lokasi rumah sakit yang strategis dan mudah dijangkau. Beberapa responden menyatakan setuju pada kenyamanan ruang tunggu dan jumlah tempat duduk. Dimensi empati (empathy) memperlihatkan bahwa mayoritas pasien merasa diperhatikan secara personal oleh petugas, baik melalui sikap ramah, kesopanan, maupun keterbukaan terhadap pertanyaan dan keluhan pasien. Beberapa responden menyatakan ragu-ragu, terutama pada aspek kesempatan untuk bertanya atau kedekatan emosional dengan petugas. Pada dimensi daya tanggap (responsiveness), responden juga memberikan penilaian yang sangat positif. Mayoritas responden menyatakan sangat setuju dan setuju terhadap kecepatan, ketepatan, dan keramahtamahan petugas dalam merespons kebutuhan pasien. Tidak terdapat jawaban negatif, yang mengindikasikan bahwa RSUD Kota Manado memiliki responsivitas tinggi dalam memberikan pelayanan.

**Tabel 5. Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien**

Kepuasan Pasien	N	%
Sangat Puas	90	90.0
Cukup Puas	10	10.0
Kurang Puas	0	0.0
Total	100	100.0

Berdasarkan Tabel 5, sebagian besar responden menyatakan sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh RSUD Kota Manado, dengan persentase mencapai 90 responden (90,0%). Hanya 10 responden (10,0%) yang menyatakan cukup puas, dan tidak ada responden yang merasa kurang puas. Hasil ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit tergolong sangat tinggi.

### Analisis Bivariat

#### Hubungan Persepsi Antara Kinerja Tenaga Kesehatan dengan Kepuasan Pasien

**Tabel 6. Hasil Analisis Uji Chi-Square**

Kepuasan Pasien	Kinerja Tenaga Kesehatan				P-Value	
	Sangat Puas	%	Cukup Puas	%		

Sangat Baik	86	86,0	10	10,0	96	96,0	
Cukup Baik	4	4,0	0	0,0	4	4,0	
Total	90	90,0	10	10,0	100	100,0	0,652

Berdasarkan tabel 6, hubungan antara kepuasan pasien dan kinerja tenaga kesehatan, mayoritas responden yang menyatakan sangat puas terhadap pelayanan juga menilai kinerja tenaga kesehatan sangat baik 86 responden (86,0%). Sebanyak 4 responden (4,0%) menyatakan kinerja cukup baik namun tetap merasa sangat puas. Sementara itu, seluruh responden yang merasa cukup puas (10 responden atau 10,0%) menilai kinerja tenaga kesehatan sangat baik. *P-value* sebesar 0,652 menunjukkan bahwa secara statistik tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien dengan penilaian terhadap kinerja tenaga kesehatan.

## PEMBAHASAN

### Karakteristik Responden

Distribusi usia menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada dalam rentang usia 19–30 tahun (40%) dan 31–41 tahun (37%). Ini berarti sebanyak 77% responden berada dalam usia produktif. Usia produktif umumnya dikaitkan dengan tingkat aktivitas dan keterlibatan yang lebih tinggi dalam kegiatan sosial, ekonomi, dan pelayanan kesehatan, termasuk dalam hal pencarian informasi dan partisipasi dalam survei (Kemenkes RI, 2018). Tingginya proporsi responden usia produktif juga menunjukkan potensi strategis untuk intervensi promosi kesehatan karena kelompok ini cenderung lebih responsif terhadap program berbasis teknologi dan media sosial. Sementara itu, proporsi usia lanjut (61–79 tahun) hanya sebesar 5%, menunjukkan bahwa partisipasi kelompok lansia dalam survei ini masih rendah, kemungkinan karena keterbatasan akses atau kemampuan dalam mengisi kuesioner. Sebagian besar responden adalah laki-laki (71%). Dominasi laki-laki dalam partisipasi ini dapat dikaitkan dengan faktor sosial budaya yang memengaruhi keterlibatan mereka dalam kegiatan survei atau akses yang lebih besar terhadap fasilitas pelayanan. Studi sebelumnya menunjukkan bahwa gender berpengaruh terhadap pola pencarian layanan kesehatan, di mana laki-laki cenderung lebih terlibat dalam pengambilan keputusan terkait pelayanan, terutama dalam keluarga (Notoatmodjo, 2012). Namun demikian, penting untuk tetap mempertimbangkan keterwakilan perempuan, mengingat perempuan, khususnya ibu rumah tangga, sering pengelola utama kesehatan dalam keluarga.

Mayoritas responden merupakan lulusan SMA (50%), diikuti oleh lulusan S1 (28%). Data ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan menengah hingga tinggi. Pendidikan berperan penting dalam meningkatkan literasi kesehatan, pemahaman terhadap informasi medis, serta pengambilan keputusan terkait perilaku hidup sehat (Rachmah dkk., 2019). Sementara itu, hanya 4% responden lulusan SD dan 2% lulusan D3, menunjukkan adanya keragaman tingkat pendidikan namun dengan dominasi pendidikan menengah. Temuan ini relevan dalam merancang pendekatan komunikasi yang efektif yaitu menggunakan bahasa yang dapat dipahami oleh masyarakat dengan latar pendidikan beragam, namun tetap informatif bagi mereka yang berpendidikan tinggi. Sebagian besar responden berprofesi sebagai ibu rumah tangga (42%) dan pekerja swasta (38%). Hal ini mencerminkan bahwa mayoritas responden tidak bekerja di sektor formal atau memiliki waktu fleksibel, sehingga lebih memungkinkan untuk mengikuti survei. Ibu rumah tangga sebagai kelompok mayoritas memiliki peran sentral dalam menjaga kesehatan keluarga, dan dapat menjadi sasaran utama dalam program pemberdayaan kesehatan berbasis keluarga (Kemenkes RI, 2021). Di sisi lain, pekerja swasta yang juga mendominasi menandakan adanya keterlibatan masyarakat produktif dalam sistem pelayanan kesehatan.

Proporsi kecil dari profesi lainnya (seperti PNS, guru, pelajar, pensiunan, dan THL) mengindikasikan bahwa meskipun responden berasal dari berbagai latar belakang pekerjaan, partisipasi mereka masih terbatas dan perlu ditingkatkan dalam survei serupa untuk hasil yang lebih representatif. Secara keseluruhan, karakteristik demografis ini penting untuk dianalisis karena sangat memengaruhi persepsi, akses, dan respon masyarakat terhadap layanan dan program kesehatan

### Kinerja Tenaga Kesehatan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian "Sangat Baik" terhadap kinerja tenaga kesehatan di RSUD Kota Manado, dengan persentase sebesar 96%. Temuan ini menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi dari masyarakat terhadap pelayanan tenaga kesehatan, yang mencerminkan profesionalisme, keramahan, dan responsivitas petugas dalam memberikan layanan. Secara umum dinilai baik oleh para responden. Hal ini terlihat dari dominasi penilaian "Sesuai" pada hampir seluruh kategori kinerja yang dievaluasi. Tidak adanya penilaian "Tidak Pernah" menunjukkan bahwa para tenaga kesehatan telah melaksanakan tugasnya secara konsisten. Meski demikian, masih terdapat responden yang memberikan penilaian "Kurang Sesuai", terutama pada aspek evaluasi dan dokumentasi pelayanan keperawatan. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat ruang untuk peningkatan kinerja, terutama pada aspek pencatatan dan pelaporan.

Penelitian oleh Fitriana dkk. (2020) di RSUD Tidar Kota Magelang juga menemukan bahwa meskipun sebagian besar tenaga kesehatan telah menjalankan tugas dengan baik, aspek dokumentasi keperawatan sering kali menjadi titik lemah yang membutuhkan perbaikan. Kelemahan dalam pencatatan dapat mempengaruhi kesinambungan perawatan dan akuntabilitas pelayanan. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi tenaga kesehatan dalam hal dokumentasi dan evaluasi pelayanan menjadi sangat penting. Selain itu, hasil Tabel 3 menunjukkan bahwa 96% responden menilai kinerja tenaga kesehatan sebagai "Sangat Baik". Temuan ini mencerminkan tingkat profesionalisme yang tinggi dari petugas kesehatan dalam memberikan layanan, yang selaras dengan studi Sihombing dan Harahap (2019) yang menyatakan bahwa kinerja tenaga kesehatan berkontribusi besar terhadap persepsi positif pasien terhadap mutu layanan rumah sakit.

(Kurniawati dkk., 2019).

Kinerja tenaga kesehatan yang dinilai sangat baik dapat mempengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap institusi pelayanan kesehatan. Kinerja tenaga kesehatan yang baik berdampak signifikan terhadap kepuasan pasien, terutama dalam aspek komunikasi interpersonal dan kemampuan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat ( Lestari & Laksmiwati, 2020). Di sisi lain, pelayanan yang baik juga menjadi indikator keberhasilan rumah sakit dalam menerapkan standar pelayanan minimal (SPM) dan mutu pelayanan sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 43 Tahun 2019.

### Kepuasan Pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Kota Manado berada pada kategori sangat tinggi, dengan mayoritas responden (90%) menyatakan sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan. Hal ini memperkuat temuan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit, khususnya pada aspek kinerja tenaga kesehatan, telah memenuhi harapan pasien. Secara khusus, dimensi reliabilitas layanan, yang mencakup keandalan dan ketepatan pelayanan, mendapat penilaian sangat baik. Sebagian besar responden menyatakan bahwa prosedur pendaftaran tidak berbelit-belit dan pelayanan diberikan secara tepat dan terampil. Ini menunjukkan bahwa rumah sakit telah menjalankan prinsip service Reliability, yaitu kemampuan memberikan layanan

yang akurat dan konsisten sejak awal, sebagaimana ditegaskan dalam model SERVQUAL (Tjiptono, 2016).

Dalam dimensi daya tanggap (responsiveness), petugas dinilai cepat, ramah, dan tanggap terhadap kebutuhan pasien, serta mampu memberikan informasi secara jelas. Daya tanggap yang tinggi menjadi kunci dalam meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan pasien, karena mencerminkan kesigapan fasilitas layanan dalam menangani keluhan atau kebutuhan pelanggan secara cepat dan tepat (Wulandari & Kurniawati, 2020). Pada dimensi jaminan (Assurance), pasien merasa aman dan nyaman berkat sikap profesional tenaga kesehatan yang mampu menunjukkan kompetensi, kesopanan, serta kemampuan komunikasi yang baik. Kepercayaan pasien terhadap kemampuan tenaga medis menjadi indikator penting keberhasilan layanan, karena berkontribusi terhadap persepsi kualitas yang tinggi (Andriani & Supriyanto, 2018).

Dimensi bukti fisik (Tangible) juga memperoleh penilaian positif, dengan mayoritas responden menyatakan puas terhadap kebersihan lingkungan rumah sakit, penampilan petugas, dan ketersediaan fasilitas medis. Elemen fisik yang baik mencerminkan keseriusan manajemen rumah sakit dalam menyediakan sarana dan prasarana yang menunjang kenyamanan dan keamanan pasien selama masa perawatan (Kemenkes RI, 2020). Pada dimensi empati, hasil menunjukkan bahwa petugas pendaftaran telah menunjukkan perhatian individual, bersikap ramah dan mendengarkan kebutuhan pasien. Pelayanan yang berlandaskan empati memainkan peran besar dalam membangun hubungan emosional yang positif antara pasien dan tenaga kesehatan, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien (Pratiwi & Sulistiyan, 2019). Walaupun terdapat sedikit keluhan terkait kesempatan bertanya, secara umum, empati petugas dinilai sangat baik. Dengan seluruh dimensi pelayanan mendapatkan penilaian positif dan tingkat kepuasan pasien mencapai 100% menyatakan sangat puas, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di RSUD Kota Manado telah berhasil memenuhi standar pelayanan publik yang baik, sebagaimana diatur dalam Permenkes No. 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien Rumah Sakit

### **Hubungan Persepsi Antara Kinerja Tenaga Kesehatan dengan Kepuasan Pasien**

Berdasarkan Tabel 9, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden yang merasa sangat puas terhadap pelayanan di RSUD Kota Manado juga menilai kinerja tenaga kesehatan sangat baik 86 responden atau 86,0%. Namun, terdapat pula 4 responden (4,0%) yang merasa sangat puas meskipun menilai kinerja hanya cukup baik. Menariknya, seluruh responden yang merasa cukup puas 10 responden atau 10,0% justru memberikan penilaian sangat baik terhadap kinerja tenaga kesehatan. Hasil uji statistik menunjukkan nilai P-value sebesar 0,652, yang berarti tidak terdapat hubungan yang signifikan secara statistik antara kepuasan pasien dan penilaian terhadap kinerja tenaga kesehatan.

Hasil ini mengindikasikan bahwa meskipun penilaian terhadap kinerja tenaga kesehatan cenderung baik, tingkat kepuasan pasien tidak sepenuhnya bergantung pada persepsi terhadap kinerja tenaga kesehatan saja. Kepuasan pasien kemungkinan dipengaruhi oleh faktor lain, seperti suasana rumah sakit, kecepatan pelayanan, fasilitas fisik, atau komunikasi antara tenaga kesehatan dan pasien. Penelitian oleh Purwaningsih & Fatmasari (2020) menyatakan bahwa kinerja tenaga kesehatan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien, tetapi tidak menjadi satu-satunya faktor yang dominan. Mereka menyoroti pentingnya dimensi komunikasi interpersonal dan kejelasan informasi dalam meningkatkan kepuasan. Di sisi lain, hasil ini tidak sejalan dengan penelitian Sari & Wardhani (2018) yang menunjukkan adanya hubungan signifikan antara kinerja tenaga kesehatan dan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas, dengan nilai  $p < 0,05$ . Hasil serupa ditemukan dalam penelitian dari Lohige, Kolibu, dan Rumayar (2023) menunjukkan bahwa ada hubungan persepsi antara pasien terhadap kinerja perawat dengan kepuasan pasienin kinerja perawat di Rumah Sakit Daerah Liun Kendage Tahuna, dengan P-value 0,033. Dan penelitian andriani dkk(2021) yang menunjukkan bahwa meskipun tenaga kesehatan dinilai sangat baik

dalam aspek keterampilan klinis, kepuasan pasien tetap rendah karena keterlambatan pelayanan dan antrean panjang, menunjukkan bahwa faktor struktural dan sistem pelayanan juga berperan besar.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan secara statistik persepsi antara kinerja tenaga kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD Kota Manado, dengan nilai p-value sebesar 0,652. Mayoritas responden 96% memberikan penilaian sangat baik terhadap kinerja tenaga kesehatan di RSUD Kota Manado, yang menunjukkan bahwa pelayanan tenaga kesehatan dinilai sangat memuaskan oleh pasien. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit secara keseluruhan tergolong sangat tinggi, dengan 90% responden menyatakan sangat puas dan tidak ada responden yang merasa kurang puas.

## **UCAPAN TERIMAKASIH**

Dengan penuh rasa syukur, saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada dr. Grace E.C. Korompis, MHSM, DrPH selaku pembimbing I dan dr. Chreisy K. F. Mandagi, MPH selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi yang sangat berarti dalam penyusunan penelitian ini yang berjudul “Hubungan Persepsi antara Kinerja Tenaga Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Manado”. Ucapan terima kasih juga saya sampaikan kepada seluruh pihak di RSUD Kota Manado yang telah memberikan izin dan membantu dalam proses pengumpulan data, serta kepada semua responden yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **Report**

Departemen Kesehatan Republik Indonesia (Depkes RI). (2009). libportal. Diambil kembali dari JICA: <https://libportal.jica.go.jp/library/Archive/Indonesia/234i.pdf>

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2018). Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2018. Jakarta: Kemenkes RI.

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2020). Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kesehatan. Jakarta: Kemenkes RI.

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2021). Pedoman Promosi Kesehatan di Fasilitas Pelayanan Kesehatan. Jakarta: Direktorat Promosi Kesehatan dan Pemberdayaan Masyarakat.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Manado. (2024). Profil RSUD Manado.

### **Journal**

Andriani, A., & Supriyanto, S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 6(2), 120–128.

Fitriana, N., Wijaya, T., & Sari, M. (2020). Evaluasi Kinerja Tenaga Keperawatan dalam Dokumentasi Asuhan Keperawatan di RSUD Tidar Kota Magelang. *Jurnal Ilmu Kesehatan*, 12(2), 150–158.

Hendardi, L.O., Sastrawan, Karjono. (2023). Analisis Persepsi dan Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit Patuh Karya. *Jurnal Ilmiah Global Education*, 2499-2511.

Iqbal, M. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Tenaga Kesehatan Aparatur Sipil Negara Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Lombok Utara. *Media Bina Ilmiah*, 16(12), 7901-7914.

Kurniawati, R., Wulandari, R. D., & Setiawan, H. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi SERVQUAL di Rumah Sakit. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*,

- 7(2), 134-141.
- Lestari, S. I., & Laksmiwati, H. (2020). Hubungan Kinerja Perawat dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit. *Jurnal Keperawatan*, 15(1), 23–30.
- Librianty, N. (2019). Hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Bangkinang Kota. *Jurnal Ners*, 3(2).
- Lohige, W., Kolibu, F.K. & Rumayar, A.A. (2023). Persepsi Pasien Mengenai Kinerja Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Daerah Liun Kendage Tahun. *Jurnal Lentera Sehat Indonesia*, 50-52. <https://ejournal.ybli.or.id/index.php/jlsi/article/view/102/100>
- Lumanaw, H.K.J., Mandagi, C.K.F., Wowor, R. (2021). Hubungan Persepsi Pasien Mengenai Kinerja Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Kawangkoan Utara Kabupaten Minahasa. *Jurnal KESMAS*, 10(4), 136–142.
- Nurhidayat, M., & Zainaro, M. A. (2020). Pengaruh Kinerja Petugas Kesehatan Pada Tingkat Kepuasan Pasien. *Holistik Jurnal Kesehatan*, 14(2), 187-194.
- Pratiwi, S. R., & Sulistiyan, T. (2019). Empati Perawat dan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit. *Jurnal Keperawatan Respati Yogyakarta*, 6(1), 45–52.
- Rachmah, R., Lestari, F., & Yuliati, L. N. (2019). Hubungan Tingkat Pendidikan dengan Perilaku Hidup Bersih dan Sehat (PHBS) pada Masyarakat di Wilayah Pesisir. *Jurnal Promkes*, 7(1), 45–52.
- Safitri, A. (2021). Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Pemerintah. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 9(1), 45–52.
- Sesrianty, V., Machmud, R., & Yeni, F. (2019). Analisa Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan. *Jurnal Kesehatan Perintis*, 6(2), 116-126.
- Sihombing, A., & Harahap, D. A. (2019). Hubungan antara Kinerja Perawat dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Pemerintah. *Jurnal Kesehatan Holistik*, 13(1), 55-63.
- Sitorus, J. L. B., Chandra, P. B., & Simangunsong, P. M. J. (2023). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Jaminan Kesehatan Nasional Di Ruang Rawat Inap Puskesmas Bagan Batu Tahun 2022. *Journal Of Healthcare Technology And Medicine*, 9(2), 822-828.
- Sudiadnyani, N., Sary, L., Muhami, N., Amirus, K., & Hasbie, N. F. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Tenaga Kesehatan Di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung Tahun. *Jurnal Ilmu Kedokteran Dan Kesehatan*, 9(3), 1114.
- Suryawati, C. (2004). Kepuasan pasien rumah sakit (tinjauan teoritis dan penerapannya pada penelitian). *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 7(04).
- Widyastuti, F., & Pujilestari, A. (2024). Hubungan Persepsi Tentang Kinerja Pegawai dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta. *Indonesian Journal of Hospital Administration*, 7–12.
- Wulandari, A., & Kurniawati, F. (2020). Hubungan Responsivitas Petugas dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas. *Jurnal Keperawatan Soedirman*, 15(2), 97–104.

## Book

- Calundu, R. (2018). *Manajemen Kesehatan*. Penerbit Sah Media.
- Notoatmodjo, S. (2012). *Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Rezeki Nur, S.Kep., Ns., MM.Kes., M.Kep, et al. (2024). Peran manajemen keperawatan dalam mengoptimalkan kinerja tim medis di rumah sakit. CV Rey Media Grafika.
- Sedarmayanti. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika Aditama.
- Tjiptono, F. (2016). *Service, Quality & Satisfaction* (Edisi 3). Yogyakarta: Andi Publisher.

**Thesis, Desertation**

- Mailoa, S. D. (2023). Pengaruh Kinerja Tenaga Kesehatan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Rijali Kota Ambon (Doctoral Dissertation, Universitas Hasanuddin).
- Mawaddah, M. (2022). Faktor Yang Berhubungan Dengan Kinerja Tenaga Kesehatan Di Puskesmas Pallangga Kabupaten Gowa (Doctoral Dissertation, Universitas Hasanuddin).

**Laws, Regulations, Ministerial Decrees**

- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2010). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 340/MENKES/PER/III/2010 tentang Klasifikasi Rumah Sakit.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien Rumah Sakit.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan..