



PENGARUH PENERAPAN MODEL ERNA (EMPHATY, RESPONSIVENESS, NURSING CARE DAN AKUNTABILITAS) TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RSU SARILA HUSADA KABUPATEN SRAGEN

Erna Irawati¹, Fery Agusman², Witri Hastuti³

^{1,2,3}Program Studi Magister Keperawatan, Fakultas Ilmu Keperawatan dan Kesehatan
Universitas Karya Husada Semarang
2310153@unkaha.ac.id

Abstrak

Rumah sakit menjadi salah satu fasilitas yang mempunyai peranan yang penting dan strategis dalam upaya peningkatan status kesehatan masyarakat. Seiring perkembangan jaman, masyarakat semakin kritis dan lebih selektif terhadap pelayanan publik termasuk pelayanan di Rumah Sakit. Sebagai penyedia layanan kesehatan rumah sakit dituntut memberikan pelayanan yang efektif, efisien dan berkualitas serta berorientasi pada kepuasan pasien sebagai pengguna jasa layanan kesehatan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh penerapan model ERNA (*Emphaty, Responsiveness, Nursing Care* dan *Akuntabilitas*) di Rumah Sakit Umum Sarila Husada Sragen. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan *quasy eksperiment* dengan desain *pretest-posttest control group design*. Penelitian di lakukan di Rumah Sakit Umum Sarila Husada Sragen dengan jumlah populasi 216 pasien. Teknik sampling yang digunakan adalah purposive sampling dengan jumlah sampel sebanyak 69 responden. Pengumpulan data penelitian menggunakan kuesioner kepuasan pasien (SERQUAL). Untuk mengetahui perbedaan kepuasan responden kelompok kontrol dan intervensi menggunakan analisa data mann whitney sedang untuk menganalisis pengaruh masing-masing komponen ERNA (Emphaty, Responsiveness, Nursing Care dan Akuntabilitas) menggunakan regresi linier berganda.. Hasil penelitian menunjukkan rata-rata umur responden 42,19 tahun dengan standar deviasi 11,194 dengan umur terendah 17 tahun dan tertinggi 58 tahun. Responden tidak tamat Sekolah Dasar sebanyak 6 responden (8,7%), SD/sederajat 5 responden (7,2%), SLTP/Sederajat 25 responden (36,2%) dan perguruan tinggi 17 responden (24,6%). Responden dengan pekerjaan petani sebanyak 14 responden (20,3%), karyawan swasta 16 responden (23,2%), PNS 7 responden (10,1%), TNI/POLRI 3 responden (4,3), Wirausaha 26 responden (37,7%) dan sebagai pelajar/mahasiswa sebanyak 3 responden (4,3%). Berdasarkan pembiayaan kesehatan sebanyak 23 responden (33,3%) kategori pasien umum dan 46 responden (66,7%) menggunakan BPJS/asuransi lainnya. Tingkat kepuasan responden kelompok kontrol dalam kategori puas sebanyak 63 responden (91,3%) dan kategori tidak puas sebanyak 6 responden (8,7%). Sedangkan tingkat kepuasan responden kelompok intervensi dalam kategori puas sebanyak 67 responden (97,1%) dan tidak puas sebanyak 2 responden (2,9%). Hasil uji analisis mann whitney menunjukkan hasil nilai asymp. Sig (2-tailed) 0,049 < nilai signifikansi yaitu 0,05 yang bermakna terdapat perbedaan kepuasan pasien kelompok kontrol dan kelompok intervensi dengan penerapan ERNA (Emphaty, Responsivness, Nursing Care dan Akuntabilitas) di RSU Sarila Husada Kabupaten Sragen. Penerapan model ERNA mampu menjelaskan 93% variasi kepuasan pasien sedangkan 7% dipengaruhi oleh variabel lainnya diluar penelitian. Hal ini menunjukkan bahwa model memiliki kemampuan prediktif yang sangat kuat. Namun nilai signifikansi $p = 0,47 (>0,05)$ menunjukkan bahwa secara statistik model tersebut tidak signifikan

Kata Kunci: Pengaruh, Model ERNA, Kepuasan pasien

Abstract

Hospitals are one of the facilities that have an important and strategic role in efforts to improve public health status. As time goes by, people are increasingly critical and more selective about public services, including services in hospitals. As a health service provider, hospitals are required to provide effective, efficient, and quality services and are oriented towards patient satisfaction as users of health services. The purpose of this study was to analyze the effect of implementing the ERNA model (Empathy, Responsiveness, Nursing Care, and Accountability) at Sarila Husada General Hospital, Sragen. This study is a quantitative study with a quasi-experimental approach with a pretest-posttest control group design. The study was conducted at Sarila Husada General Hospital, Sragen, with a population of 216 patients. The sampling technique used was purposive sampling with a sample size of 69 respondents. Data collection used a patient satisfaction questionnaire (SERQUAL). To determine the difference in satisfaction of respondents in the control and intervention groups using Mann Whitney data analysis, while to analyze the influence of each ERNA component (Empathy, Responsiveness, Nursing Care and Accountability) using multiple linear regression. The results showed that the average age of respondents was 42.19 years with a standard deviation of 11.194 with the lowest age of 17 years and the highest 58 years. Respondents who did not graduate from elementary school were 6 respondents (8.7%), elementary school/equivalent 5 respondents (7.2%), junior high school/equivalent 25 respondents (36.2%) and college 17 respondents (24.6%). Respondents with farmer jobs were 14 respondents (20.3%), private employees 16 respondents (23.2%), civil servants 7 respondents (10.1%), TNI/POLRI 3 respondents (4.3), entrepreneurs 26 respondents (37.7%) and as students/university students as many as 3 respondents (4.3%). Based on health financing, 23 respondents (33.3%) were in the general patient category and 46 respondents (66.7%) used BPJS/other insurance. The level of satisfaction of respondents in the control group in the satisfied category was 63 respondents (91.3%) and the dissatisfied category was 6 respondents (8.7%). While the level of satisfaction of respondents in the intervention group in the satisfied category was 67 respondents (97.1%) and dissatisfied as many as 2 respondents (2.9%). The results of the Mann Whitney analysis test showed the results of the asymp. Sig (2-tailed) value of 0.049 < the significance value of 0.05 which means there is a difference in patient satisfaction in the control group and the intervention group with the implementation of ERNA (Empathy, Responsiveness, Nursing Care and Accountability) at Sarila Husada Hospital, Sragen Regency. The ERNA model was able to explain 93% of the variation in patient satisfaction, while the remaining 7% was influenced by other variables outside the study. This indicates that the model has very strong predictive power. However, a significance value of $p = 0.47 (>0.05)$ indicates that the model is not statistically significant.

Keywords: Influence, ERNA Model, Patient Satisfaction

@Jurnal Ners Prodi Sarjana Keperawatan & Profesi Ners FIK UP 2026

* Corresponding author :

Address : Sragen

Email : <mailto:2310153@unkaha.ac.id>

Phone : +62 858-5278-8887

PENDAHULUAN

Rumah sakit menjadi salah satu fasilitas yang mempunyai peranan yang penting dan strategis dalam upaya peningkatan status kesehatan masyarakat. Rumah sakit sebagai provider layanan kesehatan dituntut untuk bisa memberikan layanan kesehatan yang bermutu seiring dengan kebutuhan dan keinginan user dalam hal ini pengguna jasa kesehatan dengan tetap berpedoman pada kode etik profesi dan medis. Kualitas pelayanan menjadi inti keberlangsungan hidup sebuah lembaga (Mahfudhoh & Muslimin, 2020). Seiring berkembangnya jaman, masyarakat semakin kritis dan lebih selektif terhadap pelayanan publik termasuk pelayanan di Rumah Sakit (Isnani Parinduri et al., 2023). Sebagai penyedia layanan kesehatan rumah sakit dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang efektif, efisien dan berkualitas serta berorientasi pada kepuasan pasien sebagai pengguna jasa layanan kesehatan (LIBRIANTY, 2019). Standar Pelayanan Minimal (SPM) untuk kepuasan pasien menurut Permenkes RI Tahun 2008 yaitu di atas 90%. Artinya jika terdapat layanan kesehatan dengan tingkat kepuasaan pasien berada dibawah 90%, maka layanan kesehatan yang diberikan dianggap belum memenuhi standar minimal atau tidak bermutu. Sementara dari hasil beberapa riset di Indonesia terkait tingkat kepuasan pasien menggambarkan secara umum angka kepuasan pasien hanya mencapai angka 42,8% (Hayati, 2022).

Kepuasan pasien terhadap pelayanan tersebut tentunya tidak terlepas dari peran manajemen dari sebuah perusahaan dalam hal ini adalah rumah sakit sebagai provider layanan kesehatan kepada pengguna jasa atau pasien. Salah satu unsur dalam manajemen yang menjadi faktor dan mempengaruhi kepuasan pasien adalah unsur "Man". Man dalam hal ini merupakan Sumber Daya Manusia (SDM) di rumah sakit diantaranya yaitu profesi perawat. Perawat sebagai profesi yang menjadi ujung tombak dalam sebuah pelayanan khususnya di rumah sakit memiliki peranan yang sangat penting dalam peningkatan status kesehatan di masyarakat (Sari, 2016). Profesi perawat merupakan salah satu tenaga kesehatan yang ada di sebuah pelayanan kesehatan. Profesi perawat menjadi salah satu sumber daya manusia yang turut mempengaruhi mutu layanan kesehatan pasien mengingat perawat adalah salah satu profesi yang memiliki frekuensi berhadapan dengan pasien lebih intensif dibanding profesi kesehatan lainnya. Perawat senantiasa

dituntut untuk selalu meningkatkan profesionalismenya dalam menjalankan tugasnya. Perawat yang semakin profesional dalam memberikan pelayanan kepada pasien akan berdampak pada meningkatnya kualitas kepada pasien dan ujungnya adalah meningkatkan kepuasan pasien. Salah satu hal upaya dalam rangka meningkatkan profesionalisme seorang perawat adalah melalui meningkatkan perilaku caring kepada pasien. Caring ini adalah sikap atau tingkah laku yang dimiliki seorang perawat kepada pasien dengan sepenuh hati peduli, penuh perhatian dan memperhatikan emosi pasien untuk menciptakan sebuah hubungan yang yang tidak biasa namun hubungan yang bersifat terapeutik (Bastina, 2022).

Berbagai riset terkait perilaku caring yang dikaitkan dengan kepuasan pengguna layanan kesehatan banyak ditemukan salah satu penelitian tersebut adalah penelitian yang dilakukan (Belladona et al., 2020). Dari hasil penelitian tersebut menunjukkan dari 90 subjek penelitian yang berpartisipasi dalam penelitian tersebut mayoritas merasa puas (60%). Dalam penelitian tersebut juga menunjukkan bahwa perawat mempunyai sikap Caring sebanyak 58,9% dengan p-value $0.04 < \text{taraf signifikansi}$ yaitu sebesar 0.05 yang berarti bahwa ada korelasi antara sikap Caring seorang perawat dengan Kepuasan Pasien di RSU GMIM Pancaran Kasih Manado. Dari penelitian tersebut juga dapat dilihat bahwa perawat yang mempunyai sikap caring dalam pelayanan kesehatan pada pasien hanya sekitar 58,9% saja. Artinya apabila sikap caring yang diberikan seorang perawat dalam menjalankan profesinya bertambah atau meningkat berpeluang pada peningkatan tingkat kepuasan pasien.

Sebagai salah satu upaya untuk monitor dan evaluasi tingkat kepuasan pasien pihak manajemen Rumah Sakit Umum (RSU) Sarila Husada Sragen melakukan survey kepada pasien secara berkala terkait kepuasan yaitu tiap semester (enam bulan). Hasil survey kepuasan pasien di RSU Sarila Husada tiap semesternya sangat fluktuatif. Hasil survey kepuasan pasien yang dilaksanakan tahun 2022 semester I di dapatkan tingkat kepuasan 84,24%, dan hasil survey kepuasan pasien semester II sebesar 85,53%. Hasil survey kepuasan pasien pada tahun 2023 semester I didapatkan tingkat kepuasan pasien sebesar 88,36% dan hasil survey kepuasan pasien semester II 84,35%. Hasil survey kepuasan pasien pada tahun 2024 semester I di dapatkan tingkat kepuasan pasien sebesar 92,86%. Dari hasil survey kepuasan yang telah

dilakukan dalam tiga tahun terakhir hanya di tahun 2024 semester I yang menunjukkan hasil memenuhi standar menurut Permenkes RI Tahun 2008. Hal ini tentunya menjadi sebuah beban tersendiri dan sekaligus tantangan bagi pihak manajemen Rumah sakit umum Sarila Husada untuk senantiasa dapat mempertahankan bahkan menaikkan hasil tingkat kepuasan pasien khususnya di semester II tahun 2024 dan tahun yang akan datang.

Dari hasil survei tersebut terdapat beberapa hal yang menjadi masukan pasien sebagai pengguna jasa layanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Sarila Husada Sragen. Masukan tersebut diantaranya adalah masalah sarana prasarana yang sudah ada namun kurang memadai terutama terkait dengan kebersihannya, kurang maksimalnya pelayanan yang diberikan baik dari tenaga kesehatan salah satunya adalah perawat, masalah administrasi khususnya di lamanya antrian obat, kasir. Beberapa kritikan senada juga diberikan pengguna jasa pelayanan kesehatan kepada rumah sakit baik melalui kotak saran, media sosial facebook, instagram dan ulasan google (google review). Dari keseluruhan masukan dan kritikan yang disampaikan sekitar 90% disampaikan pengguna layanan kesehatan melalui media ulasan google. Pada tahun 2022 terdapat 62 masukan dan kritikan yang disampaikan pengguna layanan kesehatan kepada Rumah Sakit Umum Sarila Husada melalui google review, pada tahun 2023 terdapat 66 masukan dan kritikan dan pada tahun 2024 cut off tanggal 20 November terdapat sekitar 50 ulasan yang sudah diberikan pengguna layanan kesehatan kepada pihak Rumah Sakit Umum Sarila Husada Sragen. dari berbagai kritikan yang masuk diantaranya adalah masalah atau kritikan terkait pelayanan yang diberikan pihak rumah sakit seperti halnya masalah layanan (layanan dokter, layanan perawat yang kurang baik, pelayanan administrasi yang belum baik, antrian obat dan kasir yang lama, layanan satpam dan sarana prasarana diantaranya adalah toilet dan parkir).

RSU Sarila Husada Sragen merupakan salah satu rumah sakit yang berada di Kota Sragen yang berdiri pada tanggal 27 Juli 1986. Rumah Sakit Sarila Husada memiliki Visi untuk menjadi Rumah Sakit yang terkemuka di wilayah Sragen, dengan Misi memberikan pelayanan kesehatan secara profesional dengan kepuasan pasien sebagai komitmen bersama, mendapatkan lingkungan Rumah Sakit yang aman dan nyaman, meningkatkan sumber daya manusia dan membangun kemitraan dengan pemangku kesehatan terkait. Terdapat empat upaya yang

dirumuskan Rumah Sakit Sarila Husada Sragen dalam mencapai visinya, salah satunya adalah terkait dengan kepuasan pasien.

Kepuasan pasien ini menjadi sebuah indikator yang penting sekali untuk pihak manajemen sebuah rumah sakit. RSU Sarila Husada Sragen menargetkan kepuasan pasien diangka 95% ditahun 2025, berbagai upaya telah dilakukan oleh manajemen diantaranya pembangunan fisik, perbaikan dan penambahan sarana dan prasarana rumah sakit, peningkatan kualitas SDM rumah sakit melalui studi lanjut dan berbagai pelatihan-pelatihan melalui In House Training (IHT) yang diadakan rumah sakit, peningkatan kebersihan lingkungan rumah sakit, penambahan lahan parkir, perbaikan manajemen dan berbagai upaya dalam rangka mencapai tingkat kepuasan maksimal pasien sebagai pengguna jasa pelayanan kesehatan. Upaya ini tentunya tidak hanya berfokus terhadap kepuasan pasien saja melainkan juga dalam rangka pemenuhan dan meningkatkan akreditasi rumah sakit.

Dari berbagai data di atas menunjukkan akan kompleksitas dari kebutuhan pasien sebagai pengguna jasa. Tidak hanya masalah sarana prasarana saja melainkan kebutuhan akan pelayanan sumber daya manusia kesehatan khususnya profesi perawat dalam memberikan layanan asuhan keperawatan menjadi satu hal penting yang tidak bisa diabaikan. Perawat merupakan profesi yang menjadi garda terdepan dalam segala lini layanan di rumah sakit. Perawat menjadi salah satu profesi dipelayanan kesehatan yang berhadapan dan bersentuhan langsung terhadap pasien dan keluarganya. Perawat dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang baik dan profesional dalam menjalankan profesi guna memenuhi kepuasan pasien. Dilain sisi beban kerja perawat di rumah sakit terkadang overload dan banyak pekerjaan yang seharusnya tidak menjadi tugas seorang perawat juga turut serta menjadi bagian pekerjaannya sehingga hal ini terkadang menjadikan pelayanan yang diberikan perawat kepada pasien kurang maksimal (Pratiwi, 2021).

Sikap caring merupakan satu sikap yang sudah seharusnya dimiliki oleh setiap perawat termasuk perawat di RSU Sarila Husada Sragen. Secara umum sikap caring ini telah dimiliki dan diaplikasikan oleh perawat di RSU Sarila Husada Sragen baik perawat profesi maupun vokasi. Namun sikap caring yang diaplikasikan oleh perawat di Rumah Sakit Sarila Husada Sragen satu dengan lainnya masih belum terintegrasi yaitu

Emphaty, Responsivness, Nursing Care dan Akuntabilitas. Saat ini jumlah perawat vokasi sekitar 60% dari total perawat di Rumah Sakit Sarila Husada. Hasil supervisi ruangan menunjukkan data bahwa terutama perawat vokasi memiliki sikap caring yang lebih rendah dibandingkan dengan perawat profesi. Hal tersebut didukung dengan prosentase komplain ketidakpuasan pelayanan pasien terhadap perawat vokasi dibandingkan perawat profesi. Sikap caring yang terintegrasi diharapkan dapat memaksimalkan dan meningkatkan kepuasan pelayanan pasien di RSU Sarila Husada Sragen. Berdasar latar belakang di atas maka Peneliti tertarik mengambil sebuah judul Penelitian "Pengaruh Penerapan Model ERNA (Emphaty, Responsivness, Nursing Care, Akuntabilitas) Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Sarila Husada Kabupaten Sragen".

METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan quasy eksperiment dengan desain penelitian yaitu rancangan pretest-posttest control group design. Penelitian ini dilakukan di Sumah Sakit Umum Sarila Husada Sragen.

Adapun teknik sampling yang digunakan yaitu Purposivesampling dan didapatkan sampel sebanyak 69 responden. Variabel dalam penelitian ini ada 2 yaitu variabel independent dan variabel dependent. Variabel independen yaitu penerapan model ERNA (Emphaty, Responsivness, Nursing Care dan Akuntabilitas) sedangkan variabel dependent ialah tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Sarila Husada Kabupaten Sragen. Pengolahan dan analisa data dilakukan dengan bantuan computer dengan tahapan editing (mengecek kelengkapan data), coding (memberi kode), entry data (memasukkan data) kemudian tabulating (pengelompokan data). Analisa univariat digunakan untuk memberikan gambaran karakteristik responden meliputi usia, tingkat pendidikan, pekerjaan, pekerjaan dan keperstaan BPJS/asuransi lain. Analisa bivariat digunakan guna menganalisis korelasi antara penerapan ERNA dengan tingkat kepuasan pasien. Untuk menganalisis korelasi tersebut peneliti menggunakan analisis mann whitney. Sedangkan untuk menganalisis korelasi masing-masing komponen ERNA digunakan analisis regresi linier berganda menggunakan program statistic SPSS.

HASIL DAN PEMBAHASAN

- 1) Karakteristik responden berdasarkan usia, pendidikan, pekerjaan dan kepesertaan BPJS

Variabel	Mean	SD	Min	Max
Usia	42,19	11,194	17	58

Hasil analisis data karakteristik responden berdasarkan umur didapatkan rata-rata usia responden 42,19 tahun dengan standar deviasi 11,194. Dari keseluruhan responden usia terendah 17 tahun dan tertinggi umur 58 tahun.

Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak tamat SD	6	8,7
SD/Sederajat	5	7,2
SLTP/Sederajat	16	23,2
SLTA/ Sederajat	25	36,2
Perguruan Tinggi	17	24,6
Total	69	100%

Berdasarkan tabel di atas diketahui tingkat pendidikan responden cukup bervariasi. Adapun responden tidak tamat Sekolah Dasar (SD) sebanyak 6 responden (8,7%), SD/sederajat sebanyak 5 responden (7,2%), SLTP/Sederajat sebanyak 25 responden (36,2%) dan responden dengan tingkat pendidikan di perguruan tinggi sebanyak 17 responden (24,6%).

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
Petani	14	20,3
Karyawan swasta	16	23,2
PNS	7	10,1
TNI/POLRI	3	4,3
Wirausaha	26	37,7
Pelajar/Mahasiswa	3	4,3
Total	69	100%

Berdasarkan tabel di atas diketahui responden dengan pekerjaan sebagai petani sebanyak 14 responden (20,3%), karyawan swasta sebanyak 16 responden (23,2%), PNS sebanyak 7 responden (10,1%), TNI/POLRI sebanyak 3 responden (4,3%), Wirausaha sebanyak 26 responden (37,7%) dan sebagai pelajar/mahasiswa sebanyak 3 responden (4,3%).

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
Umum	23	33,3

BPJS/asuransi lain	46	66,7
Total	69	100%

Berdasarkan tabel di atas diketahui responden kategori umum sebanyak 23 responden (33,3%) dan responden dengan BPJS/asuransi lain sebanyak 46 responden (66,7%).

- 2) Tingkat kepuasan pasien dengan penerapan ERNA (Emphaty, Responsivness, Nursing Care, Akuntabilitas)
- a) Tingkat kepuasan kelompok kontrol

Kategori	Frekuensi	Percentase (%)
Puas	63	91,3
Tidak puas	6	8,7
Total	69	100%

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui tingkat kepuasan responden kelompok kontrol dalam kategori puas sebanyak 63 responden (91,3% dan kategori tidak puas sebanyak 6 responden (8,7%).

- b) Tingkat kepuasan kelompok intervensi

Kategori	Frekuensi	Percentase (%)
Puas	67	97,1
Tidak puas	2	2,9
Total	69	100%

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui tingkat kepuasan responden kelompok yang diberikan intervensi penerapan ERNA Emphaty, Responsivness, Nursing Care dan Akuntabilitas) dalam kategori puas sebanyak 67 responden (97,1% dan kategori tidak puas sebanyak 2 responden (2,9%).

- 3) Perbedaan kepuasan pasien dengan penerapan ERNA (Emphaty, Responsivness, Nursing Care dan Akuntabilitas) di RSU Sarila Husada Kabupaten Sragen

Test Statistics ^a	
	SKOR
Mann-Whitney U	1878,500
Wilcoxon W	4293,500
Z	-2,177
Asymp. Sig. (2-tailed)	,030
a. Grouping Variable: KELOMPOK	

Analisis yang digunakan untuk mengetahui perbedaan kepuasan pasien dengan penerapan ERNA (Emphaty, Responsivness, Nursing Care dan Akuntabilitas) menggunakan uji analisis mann whitney. Hasil uji analisis mann

whitney menunjukkan hasil nilai asymp. Sig (2-tailed) $0,030 <$ nilai signifikansi yaitu $0,05$ yang bermakna terdapat perbedaan kepuasan pasien kelompok kontrol dan kelompok intervensi dengan penerapan ERNA (Emphaty, Responsivness, Nursing Care dan Akuntabilitas) di RSU Sarila Husada Kabupaten Sragen.

- 4) Pengaruh komponen Responsivness, Reliability, Assurance, empathy dan tangible terhadap kepuasan pasien

Model	Adjusted R	F	Sig	Interpretasi
Penerapan ERNA	0,93	2,398	0,47	Signifikan (0,93%)

Hasil analisis menunjukkan bahwa model ERNA memiliki Adjusted R^2 sebesar 0,93, sehingga variabel Empathy, Responsiveness, Nursing Care, dan Akuntabilitas mampu menjelaskan 93% variasi kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa model memiliki kemampuan prediktif yang sangat kuat. Namun demikian, nilai signifikansi $p = 0,47$ ($>0,05$) menunjukkan bahwa secara statistik model tersebut tidak signifikan. Dengan demikian, meskipun kontribusi model sangat tinggi, bukti statistik belum cukup untuk menyimpulkan bahwa penerapan ERNA berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien.

Pembahasan

1. Karakteristik responden berdasarkan usia, tingkat pendidikan, pekerjaan dan kepesertaan BPJS

Hasil analisis data karakteristik responden berdasarkan umur didapatkan rata-rata umur responden adalah 42,19 tahun dengan standar deviasi 11,194. Dari keseluruhan responden umur terendah 17 tahun dan tertinggi umur 58 tahun. Usia merupakan satuan waktu yang mengukur waktu keberadaan suatu benda atau makhluk, baik hidup maupun mati (Alfariki, 2022). Usia merupakan umur individu yang terhitung mulai saat dilahirkan sampai dengan berulang tahun (Sa'adah, 2021). Usia merupakan salah satu faktor penting yang dapat memengaruhi persepsi dan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan. Pasien dengan usia yang lebih matang umumnya memiliki pengalaman lebih banyak dalam menerima pelayanan kesehatan, sehingga dapat melakukan penilaian secara lebih objektif terhadap kualitas pelayanan

yang diberikan (Pohan, 2016). Dalam konteks penelitian ini, penerapan model ERNA (Emphaty, Responsiveness, Nursing Care, dan Akuntabilitas) di RSU Sarila Husada Sragen akan lebih mudah dinilai oleh pasien yang sudah berusia dewasa karena mereka cenderung mampu membandingkan pengalaman pelayanan sebelumnya dengan pelayanan saat ini.

Selain itu, usia juga berhubungan dengan kebutuhan dan ekspektasi pasien terhadap pelayanan kesehatan. Pasien yang lebih muda cenderung lebih memperhatikan aspek responsivitas dan kecepatan pelayanan, sedangkan pasien yang berusia lebih tua lebih mengutamakan aspek empati, kedulian, serta akuntabilitas dari tenaga kesehatan (Wijono, 2018).

Pada kelompok usia ini, pasien tidak hanya menilai pelayanan berdasarkan kebutuhan klinis, tetapi juga memperhatikan bagaimana sikap, tanggung jawab, serta kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan asuhan yang holistik. Hal ini sejalan dengan penelitian (Rachmawati, 2020) yang menyatakan bahwa faktor usia dapat memengaruhi persepsi terhadap kualitas layanan, terutama dalam dimensi empati dan akuntabilitas tenaga kesehatan.

Tingkat pendidikan responden cukup bervariasi, responden tidak tamat Sekolah Dasar (SD) sebanyak 6 responden (8,7%), SD/sederajat sebanyak 5 responden (7,2%), SLTP/Sederajat sebanyak 25 responden (36,2%) dan responden dengan tingkat pendidikan di perguruan tinggi sebanyak 17 responden (24,6%). Tingkat Pendidikan merupakan sejauh mana responden menempuh pendidikan terakhir selama masa hidupnya. tingkat pendidikan adalah jenjang ataupun tahap pendidikan formal yang ditempuh orang tua, dalam usahanya mengembangkan jasmani dan rohani, atau melalui proses pengubahan cara berfikir atau tata laku secara intelektual dan emosional (Alam, 2020). Tingkat pendidikan seseorang berpengaruh terhadap kemampuan dalam memahami informasi kesehatan, termasuk persepsi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Menurut (Notoatmodjo, 2018) pendidikan merupakan salah satu faktor penting yang memengaruhi pengetahuan, sikap, dan perilaku seseorang, termasuk dalam hal menilai pelayanan kesehatan. Responden dengan

pendidikan lebih tinggi cenderung memiliki pemahaman yang lebih baik terhadap standar pelayanan kesehatan dan dapat lebih kritis dalam menilai aspek emphaty, responsiveness, nursing care, maupun akuntabilitas tenaga kesehatan.

Di sisi lain, pasien dengan tingkat pendidikan rendah mungkin memiliki keterbatasan dalam memahami konsep pelayanan kesehatan secara komprehensif, sehingga tingkat kepuasannya bisa dipengaruhi oleh pengalaman langsung, kenyamanan, serta interaksi interpersonal dengan tenaga kesehatan. Hal ini sejalan dengan pendapat (Pohan, 2016) yang menyatakan bahwa kepuasan pasien tidak hanya ditentukan oleh kompetensi teknis tenaga kesehatan, tetapi juga oleh komunikasi yang baik, sikap empati, dan tanggung jawab dalam memberikan asuhan.

Dengan demikian, penerapan model ERNA (Empathy, Responsiveness, Nursing Care, dan Akuntabilitas) menjadi relevan untuk meningkatkan kepuasan pasien di RSU Sarila Husada. Model ini mampu menjembatani perbedaan tingkat pendidikan pasien, karena menekankan pelayanan yang responsif, penuh empati, serta akuntabel. Pelayanan yang komunikatif, humanis, dan dapat dipertanggungjawabkan akan membantu semua pasien baik yang berpendidikan rendah maupun tinggi merasakan kepuasan dalam menerima layanan kesehatan.

Berdasarkan pekerjaan responden yang bekerja sebagai petani sebanyak 14 responden (20,3%), karyawan swasta 16 responden (23,2%), PNS 7 responden (10,1%), TNI/POLRI 3 responden (4,3), Wirausaha 26 responden (37,7%) dan sebagai pelajar/mahasiswa 3 responden (4,3%). Pekerjaan merupakan sebuah aktivitas yang dilakukan individu untuk tujuan tertentu. Pekerjaan merupakan aktivitas yang dilakukan seseorang untuk mendapatkan imbalan (Devina, 2023).

Distribusi pekerjaan responden ini menunjukkan adanya keragaman latar belakang sosial-ekonomi pasien di RSU Sarila Husada Kabupaten Sragen. Pekerjaan dapat memengaruhi tingkat kebutuhan dan harapan pasien terhadap pelayanan kesehatan. Pasien dengan pekerjaan wirausaha misalnya, cenderung membutuhkan pelayanan yang cepat, responsif, serta akuntabel karena waktu menjadi faktor penting dalam aktivitas

ekonomi mereka. Hal ini berkaitan dengan salah satu aspek dari model ERNA, yaitu responsiveness dan accountability, yang menekankan pentingnya pelayanan yang sigap dan dapat dipertanggungjawabkan (Tjiptono, 2019).

Sementara itu, responden yang bekerja sebagai petani (20,3%) kemungkinan memiliki tingkat keterjangkauan waktu dan akses berbeda, sehingga aspek empathy dan nursing care menjadi lebih dominan dalam memengaruhi kepuasan mereka. Pasien dari kelompok ini biasanya membutuhkan perhatian lebih dalam bentuk komunikasi yang sederhana, pelayanan yang ramah, serta kedulian tenaga kesehatan terhadap kondisi sosial-ekonomi mereka (Nursalam, 2020).

Responden dari kalangan PNS, TNI/POLRI, dan mahasiswa/pelajar yang jumlahnya relatif lebih sedikit, tetapi memberikan kontribusi dalam variasi persepsi terhadap kualitas pelayanan. Kelompok ini umumnya memiliki literasi kesehatan yang lebih baik, sehingga aspek akuntabilitas dan mutu nursing care sangat berpengaruh dalam membentuk kepuasan pasien. Dengan demikian, hasil ini menunjukkan bahwa pekerjaan sebagai salah satu karakteristik responden dapat memengaruhi persepsi dan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan. Hal ini sejalan dengan teori bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh karakteristik individu, kebutuhan kesehatan, serta interaksi dengan tenaga kesehatan (Pohan, 2016). Penerapan model ERNA yang menekankan empathy, responsiveness, nursing care, dan accountability diharapkan mampu menjawab kebutuhan beragam kelompok pasien berdasarkan pekerjaan mereka, sehingga kepuasan pelayanan di RSU Sarila Husada Kabupaten Sragen dapat meningkat.

Berdasarkan kepesertaan BPJS/asuransi diketahui responden kategori umum sebanyak 23 responden (33,3%) dan responden dengan BPJS/asuransi lain sebanyak 46 responden (66,7%). Badan Penyelenggara jaminan sosial (BPJS) kesehatan yang merupakan badan hukum publik yang dibentuk negara untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan di Indonesia. Jaminan kesehatan ini merupakan bagian dari sistem jaminan sosial nasional (SJSN) yang wajib diikuti oleh seluruh rakyat Indonesia sesuai dengan amanat undang-undang Nomor 40 tentang sistem jaminan

sosial nasional dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar kesehatan masyarakat yang layak yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iuranya dibayar oleh pemerintah. Munculnya sebuah penyakit tidak dapat diprediksi, dengan jaminan kesehatan maka ketika seseorang memerlukan biaya perawatan yang besar maka tidak akan mempengaruhi ekonomi keluarga karena semua biaya di cover atau dibiayai oleh pemerintah (Wahyuni, 2019).

Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas pasien yang mendapatkan pelayanan di RSU Sarila Husada Kabupaten Sragen memanfaatkan fasilitas jaminan kesehatan, khususnya BPJS maupun bentuk asuransi lain, untuk mengakses layanan kesehatan. Kondisi tersebut sejalan dengan fenomena nasional dimana BPJS Kesehatan telah menjadi skema pembiayaan kesehatan terbesar di Indonesia. Tingginya jumlah pasien dengan kepesertaan BPJS/asuransi dapat memengaruhi tingkat kepuasan pasien, karena pasien yang menggunakan asuransi umumnya memiliki ekspektasi terhadap pelayanan yang bermutu, cepat, responsif, dan tetap memperhatikan aspek empati dari tenaga kesehatan (Notoatmodjo, 2018). Dalam konteks penelitian ini, penerapan model ERNA (Empathy, Responsiveness, Nursing care, and Accountability) menjadi sangat relevan, sebab dimensi-dimensi tersebut merupakan indikator penting dalam menjaga kualitas pelayanan, baik bagi pasien umum maupun pasien dengan jaminan kesehatan.

Selain itu, penelitian sebelumnya menyebutkan bahwa kepuasan pasien BPJS sering kali dipengaruhi oleh responsivitas petugas, kecepatan pelayanan, serta kejelasan informasi yang diberikan (Utami, 2021). Oleh karena itu, penerapan model ERNA diharapkan mampu meningkatkan kepuasan pasien dengan mengedepankan pelayanan yang empatik, tanggap terhadap kebutuhan pasien, profesional dalam pemberian asuhan keperawatan, serta transparan dan akuntabel. Hal ini penting untuk menjaga kepercayaan masyarakat, terutama kelompok pasien BPJS yang jumlahnya dominan. Dengan demikian, hasil analisis kepesertaan asuransi ini menunjukkan pentingnya penerapan model ERNA agar dapat memberikan pelayanan yang merata dan berkualitas bagi semua kategori

- pasien, tanpa membedakan status kepesertaan asuransi.
2. Tingkat kepuasan pasien dengan penerapan ERNA (Emphaty, Responsivness, Nursing Care, Akuntabilitas)

Tingkat kepuasan responden kelompok kontrol dalam kategori puas sebanyak 63 responden (91,3% dan kategori tidak puas sebanyak 6 responden (8,7%). Sedang tingkat kepuasan responden kelompok intervensi penerapan ERNA Emphaty, Responsivness, Nursing Care dan Akuntabilitas) dalam kategori puas sebanyak 67 responden (97,1% dan kategori tidak puas sebanyak 2 responden (2,9%). Temuan ini menunjukkan adanya perbedaan yang cukup bermakna antara kelompok kontrol dan kelompok intervensi. Penerapan model ERNA mampu meningkatkan kepuasan pasien dibandingkan pelayanan tanpa model tersebut. Hal ini dapat dijelaskan karena penerapan empati (emphaty) membuat pasien merasa lebih diperhatikan dan dihargai, responsiveness meningkatkan kecepatan dan ketepatan pelayanan, nursing care memperkuat aspek asuhan keperawatan yang holistik, serta akuntabilitas menjamin adanya tanggung jawab dan kejelasan dalam setiap tindakan pelayanan.

Kepuasan pasien pada dasarnya dipengaruhi oleh kualitas interaksi tenaga kesehatan dengan pasien, baik dari aspek komunikasi, sikap, maupun tanggung jawab (Kotler, P., & Keller, 2016). Penerapan model ERNA yang menekankan dimensi empathy dan responsiveness sesuai dengan dimensi SERVQUAL yang berhubungan erat dengan kepuasan pasien. Selain itu, penerapan aspek nursing care dalam model ERNA mendorong perawat untuk memberikan pelayanan yang sesuai standar profesi, sehingga pasien merasa lebih aman dan terlayani secara komprehensif. Dimensi akuntabilitas memberikan kontribusi besar terhadap kepuasan pasien karena pasien merasa yakin setiap tindakan dapat dipertanggungjawabkan. Akuntabilitas dan keandalan pelayanan merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan yang berujung pada peningkatan kepuasan. Dengan demikian, hasil penelitian ini mendukung bahwa model ERNA efektif dalam meningkatkan kepuasan pasien di RSU Sarila Husada Kabupaten Sragen. Hal ini mengindikasikan bahwa penerapan model pelayanan berbasis empati, ketanggapan,

keperawatan profesional, dan akuntabilitas dapat dijadikan strategi pelayanan keperawatan untuk meningkatkan mutu layanan kesehatan di rumah sakit.

3. Perbedaan kepuasan pasien dengan penerapan ERNA (Emphaty, Responsivness, Nursing Care dan Akuntabilitas) di RSU Sarila Husada Kabupaten Sragen

Hasil uji analisis mann whitney menunjukkan hasil nilai asymp. Sig (2-tailed) 0,049 < nilai signifikansi yaitu 0,05 yang bermakna terdapat perbedaan kepuasan pasien kelompok kontrol dan kelompok intervensi dengan penerapan ERNA (Emphaty, Responsivness, Nursing Care dan Akuntabilitas) di RSU Sarila Husada Kabupaten Sragen. Model ERNA menekankan pada empat aspek penting dalam pelayanan kesehatan. Pertama, Empati, yang berhubungan dengan kemampuan tenaga kesehatan dalam memahami perasaan, kebutuhan, dan kondisi pasien secara tulus. Sikap empati terbukti dapat meningkatkan persepsi positif pasien terhadap pelayanan yang diberikan (Kotler, P., & Keller, 2016). Kedua, Responsiveness atau daya tanggap, yaitu kecepatan dan kesigapan petugas dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan pasien. Penelitian sebelumnya menjelaskan bahwa daya tanggap tenaga kesehatan merupakan salah satu faktor dominan yang memengaruhi kepuasan pasien. Ketiga, Nursing Care, yaitu perawatan yang komprehensif, berkesinambungan, dan sesuai kebutuhan pasien. Kualitas asuhan keperawatan yang diberikan akan menentukan sejauh mana pasien merasa puas, baik dari aspek teknis maupun interpersonal. Keempat, Akuntabilitas, yang berhubungan dengan tanggung jawab dan keterbukaan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan yang sesuai standar. Akuntabilitas meningkatkan kepercayaan pasien terhadap institusi pelayanan kesehatan (Potter, P. A., & Perry, 2017).

Perbedaan kepuasan antara kelompok intervensi dan kontrol dalam penelitian ini membuktikan bahwa penerapan model ERNA mampu menciptakan pelayanan yang lebih berpusat pada pasien (patient centered care). Kepuasan pasien menjadi indikator penting dalam menilai mutu pelayanan rumah sakit. Hal ini sejalan dengan penelitian oleh (Lestari, 2020) yang menyatakan bahwa peningkatan empati, responsivitas, dan akuntabilitas tenaga

kesehatan secara simultan dapat meningkatkan tingkat kepuasan pasien. Dengan demikian, hasil penelitian ini mendukung bahwa penerapan model ERNA dapat dijadikan sebagai pendekatan inovatif dalam meningkatkan mutu pelayanan dan kepuasan pasien di RSU Sarila Husada Kabupaten Sragen.

4. Kontribusi penerapan ERNA terhadap kepuasan pasien di RSU Sarila Husada Sragen. Hasil analisis menunjukkan bahwa model ERNA memiliki Adjusted R² sebesar 0,93, sehingga variabel Empathy, Responsiveness, Nursing Care, dan Akuntabilitas mampu menjelaskan 93% variasi kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa model memiliki kemampuan prediktif yang sangat kuat. Namun demikian, nilai signifikansi $p = 0,47$ ($>0,05$) menunjukkan bahwa secara statistik model tersebut tidak signifikan. Dengan demikian, meskipun kontribusi model sangat tinggi, bukti statistik belum cukup untuk menyimpulkan bahwa penerapan ERNA berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien.

Kepuasan pasien dipengaruhi oleh banyak faktor. Penerapan pelayanan dengan model ERNA (Emphaty, Responsivness, Nursing care dan akuntabilitas) mempunyai kontribusi sebesar 93% sedangkan 7% kepuasan pasien dipengaruhi oleh faktor lainnya diluar penelitian. Faktor tangibel seperti hanya penampilan fisik rumah sakit, penampilan tenaga medis maupun non medis yang memberikan pelayanan, sarana prasarana yang ada dirumah sakit mempunyai peran dan mempengaruhi kepuasan pasien. Tidak hanya sekedar penampilan fisik dari sumber daya rumah sakit namun juga kehandalan sumber daya (reliability) dalam memberikan pelayanan kepada pasien dan Jaminan (assurance) yaitu kemampuan, kesopanan, dan kemampuan sumber daya dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan pada pasien juga turut serta berpengaruh terhadap kepuasan.

SIMPULAN

1. Rata-rata umur responden 42,19 tahun (SD) 11,194 dengan umur terendah 17 tahun dan tertinggi umur 58 tahun. Responden dengan pendidikan tidak tamat SD sebanyak 6 responden (8,7%), SD/sederajat 5 responden

(7,2%), SLTP/Sederajat 25 responden (36,2%) dan perguruan tinggi (PT) sebanyak 17 responden (24,6%). Respon dengan pekerjaan sebagai petani sebanyak 14 responden (20,3%), karyawan swasta 16 responden (23,2%), PNS 7 responden (10,1%), TNI/POLRI 3 responden (4,3), Wirausaha 26 responden (37,7% dan pelajar/mahasiswa 3 responden (4,3%). Berdasar pembiayaan responden dengan kategori umum sebanyak 23 responden (33,3%) dan BPJS/asuransi lain 46 responden (66,7%).

2. Tingkat kepuasan responden kelompok kontrol dalam kategori puas sebanyak 63 responden (91,3% dan kategori tidak puas sebanyak 6 responden (8,7%). Tingkat kepuasan responden kelompok yang diberikan intervensi penerapan ERNA Emphaty, Responsivness, Nursing Care dan Akuntabilitas) dalam kategori puas sebanyak 67 responden (97,1% dan kategori tidak puas sebanyak 2 responden (2,9%).
3. Terdapat perbedaan kepuasan pasien kelompok kontrol dan kelompok intervensi dengan penerapan ERNA (Emphaty, Responsivness, Nursing Care dan Akuntabilitas) di RSU Sarila Husada Kabupaten Sragen dengan nilai $\text{asymp. Sig (2-tailed)} = 0,030$.
4. Penerapan model ERNA mampu menjelaskan 93% variasi kepuasan pasien sedangkan 7% dipengaruhi oleh variabel lainnya diluar penelitian. Hal ini menunjukkan bahwa model memiliki kemampuan prediktif yang sangat kuat. Namun nilai signifikansi $p = 0,47$ ($>0,05$) menunjukkan bahwa secara statistik model tersebut tidak signifikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alam, F. A. (2020). Pengaruh Tingkat Pendidikan Dan Perhatian Orang Tua Terhadap Kedisiplinan Belajar Siswa Di Smp Negeri 3 Barru. *Jurnal Bimbingan Dan Konseling*, 7(1), 1–11. <https://jurnal.stkipmb.ac.id/index.php/bkmb/article/view/48>
- Alfariki. (2022). *Epidemiologi Hipertensi (sebuah tinjauan berbasis riset)*. Penerbit: Leutika Prio.
- Bastina. (2022). *Pentingnya konsep caring dalam asuhan keperawatan*. Dinas Kesehatan Prop. Kepulauan Bangka Belitung. <https://dinkes.babelprov.go.id/content/pentin>

- gnya-konsep-caring-dalam-asuhan-keperawatan
- Belladona, V., Istichomah, I., & Monika, R. (2020). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Kesehatan Samodra Ilmu*, 11(1), 57–66. <https://doi.org/10.55426/jksi.v11i1.15>
- Devina. (2023). *Mengenal jenis-jenis pekerjaan*. Gramedia.Com. <https://www.gramedia.com/literasi/jenis-pekerjaan/>
- Hayati, E. (2022). Analisis Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Vina Estetika Medan. *Global Health Science*, 7(2), 2622–1055. <http://jurnal.csforum.com/index.php/ghs>
- Isnani Parinduri, A., Hayanti Br Panjaitan, D., Irmayani, I., Kasim, F., Febriana Siregar, A., & Nauli, M. (2023). Peran Petugas Kesehatan dalam Menyongsong Era 5.0 untuk Profesionalisme Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Pasien di Puskesmas. *Jukeshum: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3(2), 316–320. <https://doi.org/10.51771/jukeshum.v3i2.638>
- Kotler, P., & Keller, K. (2016). *Marketing Management*. Pearson Education.
- Lestari. (2020). Pengaruh Empati, Responsivitas, dan Akuntabilitas terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 8(2), 123–132.
- LIBRIANTY, N. (2019). Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud Bangkinang Kota Tahun 2019. *Jurnal Ners*, 3(2), 103–110. <https://doi.org/10.31004/jn.v3i2.499>
- Mahfudhoh, M., & Muslimin, I. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 8(1), 39–46. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v8i1.310>
- Nofiaty Wulandari. (2015). *Hubungan layanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah sakit umum daerah (RSUD) Ungaran kabupaten Semarang*. Universitas Negeri Semarang.
- Notoatmodjo. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta.
- Nursalam. (2020). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Salemba Medika.
- Pohan. (2016). *Jaminan mutu layanan kesehatan: Dasar-dasar pengertian dan penerapan*.
- EGC.
- Potter, P. A., & Perry, A. G. (2017). *Fundamentals of Nursing* (9th ed.). Mosby Elsevier.
- Pratiwi. (2021). *Peran perawat garda terdepan*. RS Moehamad Hoesin. <https://www.rsmh.co.id/berita/detail/peran-perawat-gardaterdepan>
- Rachmawati. (2020). Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kepuasan Terhadap Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 23(2), 112–120.
- Rahmadani. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 7(2), 145–153.
- Sa'adah, M. abu wildan & L. (2021). *Pentingnya motivasi untuk meningkatkan kinerja karyawan*. LPPM Universitas KH. A Wahab Hasbullah.
- Sari. (2016). *Hubungan Tingkat Stres Dengan Gangguan Siklus Menstruasi Pada Mahasiswa Diploma IV Bidan Pendidikan Tingkat Akhir Di Universitas'Aisyiyah Yogyakarta*. Skripsi keperawatan, Universitas Aisyiyah [Universitas Aisyiyah]. <http://digilib.unisayogya.ac.id/2191/1/pdf/naskah publikasi.pdf>
- Suryani, T., Hartono, B., & Dewi, R. (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8(1), 56–63.
- Tjiptono. (2019). *Service, Quality & Satisfaction*. Penerbit Andi.
- Utami, & W. (2021). Kepuasan pasien peserta BPJS ditinjau dari mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 17(2), 123–131.
- Wahyuni, T. D. (2019). Modul pembelajaran promosi kesehatan “Konsep Dalam Promosi Kesehatan.” Poltekkes Kemenkes Malang, 35–36.
- Wijono. (2018). *manajemen mutu pelayanan kesehatan*. Airlangga University Press.