



PENGARUH COACHING TERHADAP KINERJA PERAWAT DAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN: STUDI QUASI EKSPERIMENT DI RUMAH SAKIT X

Elis Susilawati¹, Dwi Indah Iswanti², Fery Agusman³

Program Studi Magister Keperawatan, Fakultas Ilmu Keperawatan dan Kesehatan
Universitas Karya Husada Semarang
eliss786@gmail.com

Abstrak

Rumah sakit sebagai pilar utama kesehatan membutuhkan asuhan keperawatan berkualitas. Kinerja perawat di Indonesia masih rendah dan berdampak pada mutu layanan serta kepuasan pasien. Coaching dipandang sebagai salah satu pendekatan strategis untuk meningkatkan layanan kesehatan dan berkontribusi terhadap kepuasan pasien. Penelitian bertujuan menganalisis pengaruh coaching terhadap kinerja perawat dan kepuasan pelayanan pasien di rawat jalan Rumah Sakit "X". Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan quasy eksperiment dengan pretest-posttest one group without control design. Penelitian di lakukan di Rumah Sakit "X" dengan populasi 113 responden dan sampel 97 responden. Instrumen penelitian berupa materi bimbingan/pelatihan dan kuesioner. Analisa data menggunakan uji paired T Test dengan hasil rata-rata responden berusia <40 tahun 80 orang (82,5%), pendidikan rata-rata Ners 63 orang (65%), dan rata-rata responden berjenis kelamin perempuan 94 orang (69,9%). Kinerja perawat sebelum coaching kategori baik 36 (37,1%), kurang baik 61 responden (63,9%) sedang kinerja perawat sesudah coaching kategori baik 89 (92,7%) dan kurang baik 7 (7,3%). Kepuasan pelayanan sebelum Coaching kategori baik 41 (42,3%) dan kurang baik 56 (57,7%), sedangkan kepuasan pelayanan sesudah Coaching kategori baik 83 (85,6%) dan kurang baik 13 (14,5%). Hasil penelitian menunjukkan p value 0,000 < 0,05 artinya coaching perawat berpengaruh terhadap kinerja perawat dan kepuasan pasien.

Kata Kunci: *Coaching, Kinerja Perawat, Kepuasan Pasien, Rawat Jalan, Rumah Sakit*

Abstract

Hospitals, as the main pillar of health, require quality nursing care. Nurse performance in Indonesia is still low and impacts service quality and patient satisfaction. Coaching is seen as a strategic approach to improve healthcare services and contribute to patient satisfaction. This study aims to analyze the effect of coaching on nurse performance and patient service satisfaction in outpatient care at Hospital "X". This type of research is quantitative with a quasi-experimental approach with a pretest-posttest one group without control design. The study was conducted at Hospital "X" with a population of 113 respondents and a sample of 97 respondents. The research instruments were guidance/training materials and questionnaires. Data analysis using paired T Test with the results of the average age of respondents <40 years 80 people (82.5%), average education nurses 63 people (65%), and the average respondent is female 94 people (69.9%). The performance of nurses before coaching is in the good category 36 (37.1%), less good 61 respondents (63.9%) while the performance of nurses after coaching is in the good category 89 (92.7%) and less good 7 (7.3%). Service satisfaction before Coaching is in the good category 41 (42.3%) and less good 56 (57.7%), while service satisfaction after Coaching is in the good category 83 (85.6%) and less good 13 (14.5%). The results of the study showed a p value of 0.000 <0.05 meaning that nurse coaching has an effect on nurse performance and patient satisfaction.

Keywords: *Coaching, Nurse Performance, Patient Satisfaction, Outpatient, Hospital .*

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

* Corresponding author :

Address : Banten

Email : eliss786@gmail.com

Phone : 081317583450

PENDAHULUAN

Rumah sakit menjadi pilar utama dalam sistem pelayanan kesehatan untuk meningkatkan kesehatan masyarakat. Salah satu profesi di rumah sakit adalah perawat (Hayati, 2022). Jumlah profesi perawat mendominasi sekitar 40,5% dari sumber daya kesehatan, khususnya di rumah sakit dengan keterlibatan yang langsung dalam perawatan pasien (Indriasari & Tarigan, 2024). Kepuasan pasien tentunya tidak lepas dari kinerja yang dilakukan perawat dalam memberikan asuhan keperawatan (Nur et al., 2024).

Kinerja Perawat merupakan hasil dari kerja yang dicapai secara kualitas dan kuantitas dalam menjalankan tugas sesuai tanggung jawabnya. Kinerja perawat masih menjadi masalah di berbagai negara. Di Indonesia kinerja perawat di rumah sakit tergolong masih rendah (Taslim, 2023). Sebuah penelitian menunjukkan kinerja perawat belum bisa dikategorikan baik. Penelitian (Tulasi et al., 2021) menunjukkan kinerja perawat khususnya dalam pemberian asuhan keperawatan kepada pasien di RSUD Kefamenanu Kabupaten Timor Tengah Utara kurang baik (55,1%) dan kinerja kerja baik (45,9%). Hasil penelitian di Rumah Sakit Raskita menunjukkan kinerja perawat kurang baik (52,2%) dan kinerja perawat baik (47,5%) (Meher & Cashtri, 2021).

Rendahnya kinerja perawat akan menghasilkan perawat yang tidak optimal, hal tersebut dapat membuat menurunnya kepuasan pelayanan kesehatan di rumah sakit. Kinerja perawat yang baik berbanding lurus dengan tingkat kepuasan pasien. Kepuasan pasien adalah indikator utama dari standar suatu fasilitas kesehatan dan merupakan suatu ukuran mutu pelayanan kepuasan pelanggan yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan yang akan mempengaruhi provitabilitas fasilitas kesehatan tersebut, sedangkan sikap karyawan terhadap pelanggan juga akan berdampak terhadap kepuasan pelanggan dimana kebutuhan pelanggan dari waktu ke waktu akan meningkat, begitu pula tuntutannya akan mutu pelayanan yang diberikan (Venakontesa, 2023). Studi oleh (Arifin, 2024) menunjukkan hubungan signifikan antara kinerja perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Oto Iskandar Dinata. Meskipun penelitian ini berfokus pada ruang rawat inap, temuan ini dapat memberikan gambaran bahwa peningkatan kinerja perawat melalui coaching berpotensi meningkatkan kepuasan pasien di layanan rawat jalan.

Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima di suatu tatanan kesehatan rumah sakit (Yunike et al., 2023). Meningkatkan kepuasan pasien dan keluarganya, pihak/unit pelayanan

kesehatan mulai dari pimpinan, staf/pegawai wajib mengerti dan menghayati apa yang menjadi harapan pasien dan keluarganya. Oleh karena itu, setiap unit pelayanan kesehatan perlu memahami kegiatan-kegiatan apa saja yang dapat dilakukan dan yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien, sehingga pasien akan merasa puas dengan pelayanan yang mereka terima. Salah satu kegiatan yang dapat meningkatkan kinerja perawat adalah coaching.

Coaching sebagai salah satu metode pengembangan sumber daya manusia telah banyak diterapkan di berbagai sektor, termasuk sektor kesehatan (Rahmawati, 2024). Pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan tujuan utama setiap fasilitas kesehatan, termasuk layanan rawat jalan. Perawat memainkan peran sentral dalam memberikan pelayanan keperawatan yang berkualitas, yang secara langsung mempengaruhi kepuasan pasien (Lumbu, 2025). Kinerja perawat yang optimal tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional rumah sakit, tetapi juga berkontribusi signifikan terhadap pengalaman positif pasien. Coaching memiliki dampak positif dan signifikan terhadap motivasi dan kinerja perawat. Coaching serta dapat meningkatkan motivasi kerja dan kinerja perawat secara keseluruhan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti tertarik untuk menganalisis pengaruh coaching terhadap kinerja perawat dan kepuasan pasien rawat jalan: studi quasi eksperimen di Rumah Sakit X.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian *quasi experiment one group pretest-posttest without control* dengan **populasi** seluruh perawat di rawat jalan rumah sakit "X" sejumlah 113 responden. Teknik sampling yang digunakan yaitu Purposive sampling Besar sampel ditentukan dengan rumus Lemeshow:

$$n = \frac{(Z^2 \times p \times q)}{E^2}$$
$$n = \frac{(1,642 \times 0,3 \times 0,7)}{0,12}$$
$$n = 96,36$$
$$n = 97$$

Keterangan:

- n : Jumlah sampel
Z : nilai Z-score (1,64)
p : asumsi proporsi (0,3)
q : $1 - 0,3 = 0,7$
E : 0,1

Berdasarkan perhitungan diatas besar **sampel** yang dibutuhkan dalam penelitian ini sebanyak 97 sampel.

Adapun kriteria inklusi dan ekslusi responden sebagai berikut:

Kriteria inklusi:

1. Perawat di ruang rawat jalan
2. Bersedia menjadi responden
3. Memiliki masa kerja > 1 tahun

Kriteria eksklusi:

1. Tidak bersedia menjadi responden
2. Sedang cuti /sakit pada saat penelitian dilakukan
3. Memiliki masa kerja <1 tahun

Variabel dalam penelitian ini ada 2 yaitu variabel independent dan variabel dependent. Variabel independen yaitu Coaching sedangkan variabel dependent adalah kinerja perawat dan kepuasan pelayanan pasien di Rawat jalan Rumah Sakit X.

1. Coaching

Bimbingan/pelatihan yang diberikan kepada ruang kepada perawat pelaksana di rawat jalan mengenai, komunikasi, edukasi dan asuhan keperawatan serta mengungkatkan kualitas pelayanan kepada pasien. coaching diberikan dengan instrumen materi power point. Coaching diberikan kepada responden selama 1-6 hari dengan waktu 90 menit (60 menit pemaparan materi berupa power point dan 30 menit tanya jawab). Post test: posttest diberikan setelah 2 minggu dari waktu intervensi.

2. Kinerja perawat

Kinerja perawat adalah hasil kerja yang dicapai oleh perawat di rawat jalan. Untuk mengukur kinerja perawat digunakan instrumen sebuah kuesioner dengan 10 pertanyaan. Instrumen di adopsi dari penelitian Aprilianti (2023), dengan judul "Analisis Pengaruh Kinerja Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Lau Baleng Kabupaten Karo dengan hasil uji validitas Kinerja dikategorikan baik jika skor ≥ 25 dan kurang jika skor < 25 .

3. Kepuasan pasien

Kepuasan pasien adalah Tingkat perasaan pasien yang timbul Sebagai akibat dari kinerja perawat yang diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan. Kepuasan pasien ini diukur dengan instrumen berupa kuesioner dengan 12 pertanyaan. Kuesioner kepuasan pelayanan diadopsi dari penelitian Aprilianti (2023), dengan judul "Analisis Pengaruh Kinerja Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Lau Baleng Kabupaten Karo. Masing-masing pertanyaan terdiri dari lima alternatif pilihan yaitu sangat tidak puas = 1, tidak puas = 2, cukup puas= 3 , puas = 4 dan sangat puas = 5 dengan interpretasi kepuasan dibagi menjadi dua yaitu Puas jika total skor ≥ 30 poin dan kurang puas jika total skor <30 .

Instrumen penelitian kinerja perawat dan kepuasan yang di adopsi menunjukkan seluruh item kuesioner variabel kinerja perawat dan kepuasan pasien memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel ($r_{tabel} = 0,279$) dengan nilai signifikansi $< 0,05$. Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha pada variabel kinerja perawat sebesar 0,82 dan variabel kepuasan pasien sebesar 0,79. Nilai tersebut lebih besar dari 0,70 sehingga dapat disimpulkan bahwa kuesioner penelitian reliabel dan konsisten dalam mengukur variabel penelitian.

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, jenis kelamin, pekerjaan kinerja perawat dan kepuasan pelayanan pasien. Analisa bivariat digunakan guna menganalisis korelasi antara pemberian coaching dengan kinerja perawat dan tingkat kepuasan pelayanan pasien. Untuk menganalisis korelasi tersebut peneliti menggunakan analisis paired T Test dengan syarat data berdistribusi normal. Jika data tidak normal maka menggunakan uji alternatif non parametrik yaitu uji wilcoxon dengan software SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*)

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Karakteristik responden berdasarkan usia, pendidikan dan jenis kelamin

Tabel 1 Distribusi frekuensi responden berdasarkan usia, pendidikan dan jenis kelamin

Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%) (n)
Usia		
<40 th	80	82,5
>40 th	17	17,5
Pendidikan		
D3	29	29,9
S1	5	5,1
Ners	63	65
Jenis Kelamin		
Laki-laki	3	3,1
Perempuan	94	96,9
Total	97	100%

Berdasarkan tabel di atas diketahui karakteristik responden yaitu rata-rata berusia <40 tahun sebanyak 80 orang (82,5%), memiliki pendidikan rata-rata Ners sebanyak 63 orang (65%), dan rata-rata berjenis kelamin perempuan sebanyak 94 orang (96,9%).

2. Kinerja Perawat sebelum dan sesudah dilakukan Coaching

Tabel 2 Kinerja perawat sebelum dan sesudah pemberian coaching

Kinerja Perawat	Frekuensi (n)		Presentase (%)	
	Pre	Post	Pre	Post
Baik	36	89	37,1	91,7
Kurang Baik	61	8	62,9	8,3
Total	97	97	100	100

Gambaran kinerja perawat sebelum di lakukan coaching yaitu dalam kategori baik sebanyak 36 (37,1%), dalam kategori kurang baik 61 sebanyak (62,9%), sedangkan kinerja perawat sesudah di lakukan coaching yaitu dalam kategori baik sebanyak 89 (91,7%), dalam kategori kurang baik sebanyak 8 (8,3%).

Tabel 3. Kepuasan pelayanan pasien pre dan post coaching

Kepuasan Pelayanan	Frekuensi (n)		Presentase (%)	
	Pre	Post	Pre	Post
Baik	41	83	42,3	85,6
Kurang Baik	56	14	57,7	14,4
Total	97	97	100	100

Berdasarkan tabel diatas didapatkan hasil Gambaran kepuasan pelayanan sebelum dilakukan Coaching yaitu dalam kategori baik sebanyak 41 (42,3%), dalam kategori kurang baik sebanyak 56 (57,7%), sedangkan kepuasan pelayanan sesudah dilakukan Coaching yaitu dalam kategori baik sebanyak 83 (85,6%), dalam kategori kurang sebanyak baik 14 (14,4%).

3. Pengaruh coaching terhadap kinerja perawat
Tabel 4. Pengaruh coaching terhadap kinerja perawat

Perawat	Pengaruh Coaching Min MaxMean SD P-Value				
	Sebelum	35	17,56	6,169	0,000
Sesudah	47	37,10	5,036		

Hasil analisis di atas menunjukkan bahwa hasil uji paired sample t test pada sebelum dan setelah Coaching terdapat nilai p-value 0,000. Uji paired t test dapat dikatakan signifikan jika nilai p-value lebih kecil dari 0,05. Sehingga dapat dikatakan bahwa terdapat Pengaruh Coaching yang signifikan terhadap Kinerja Perawat di Rawat Jalan Rumah Sakit X.

4. Pengaruh coaching terhadap kepuasan pelayanan pasien

Tabel 5. Pengaruh coaching terhadap kepuasan pelayanan pasien

Pengaruh Coaching	Min	Max	Mean	SD	P-Value
Terhadap Kinerja kepuasan pasien					
Sebelum	14	41	21,39	7,685	0,000
Sesudah	27	55	43,63	5,983	

Berdasarkan tabel 4.5 dapat dilihat bahwa hasil uji paired sample t test pada Sebelum Coaching dan Sesudah Coaching terdapat nilai p-value 0,000. Uji paired t test dapat dikatakan signifikan jika nilai p-value lebih kecil dari 0,05. Sehingga dapat dikatakan bahwa terdapat Pengaruh Coaching yang signifikan terhadap Kepuasan Pelayanan pasien di Rawat Jalan Rumah Sakit X.

Pembahasan

1. Pengaruh Coaching terhadap Kinerja Perawat di Rawat Jalan Rumah Sakit X

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara nilai sebelum dan sesudah intervensi coaching terhadap kinerja perawat di Rawat Jalan Rumah Sakit X. Hal ini dibuktikan dengan nilai p-value sebesar 0,000 pada uji paired sample t-test, di mana nilai tersebut lebih kecil dari batas signifikansi 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa coaching memberikan pengaruh signifikan terhadap peningkatan kinerja perawat. Temuan ini sejalan dengan teori bahwa coaching merupakan salah satu metode pengembangan sumber daya manusia yang efektif dalam meningkatkan kompetensi, keterampilan, dan motivasi kerja. Coaching memungkinkan seorang supervisor atau coach memberikan umpan balik spesifik, arahan, bimbingan, serta dukungan yang membantu perawat memperbaiki kinerja secara berkesinambungan (Wulansari & Fauzi, 2023). Selain itu, proses coaching menciptakan interaksi yang bersifat kolaboratif sehingga perawat dapat mengidentifikasi kekuatan dan kelemahannya, menetapkan tujuan kinerja, serta mengambil tindakan perbaikan yang lebih terarah (Jakri, 2024).

Penelitian sebelumnya juga mendukung temuan ini. Menurut studi oleh (Arifin, 2024) penerapan coaching di layanan kesehatan mampu meningkatkan produktivitas, keterampilan klinis, dan kepuasan kerja perawat (Han & Jung, 2024). Demikian pula penelitian (Rahmawati, 2024) menunjukkan bahwa coaching berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kinerja perawat melalui mekanisme peningkatan motivasi dan *self-efficacy*. Dengan adanya kesesuaian antara hasil penelitian ini dan penelitian terdahulu,

dapat dikatakan bahwa coaching merupakan strategi yang relevan dan efektif untuk pengembangan kinerja tenaga keperawatan, terutama pada unit pelayanan rawat jalan yang memiliki dinamika pelayanan tinggi.

Secara praktis, hasil ini mengimplikasikan bahwa manajemen rumah sakit perlu mempertimbangkan penerapan program coaching secara berkelanjutan untuk meningkatkan mutu pelayanan. Coaching bukan hanya meningkatkan performa individu tetapi juga mendukung pencapaian standar pelayanan dan meningkatkan keselamatan pasien.

2. Pengaruh Coaching terhadap kepuasan pelayanan di Rawat Jalan Rumah Sakit X
Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara pelaksanaan coaching terhadap tingkat kepuasan pelayanan pasien di Rawat Jalan Rumah Sakit X, yang ditunjukkan oleh nilai p-value sebesar 0,000 ($<0,05$). Temuan ini memberikan indikasi kuat bahwa intervensi coaching mampu meningkatkan kualitas pelayanan melalui peningkatan kompetensi dan perilaku pelayanan tenaga kesehatan.

Secara teoritis, coaching merupakan pendekatan pengembangan sumber daya manusia yang berfokus pada peningkatan kemampuan, refleksi, dan pencapaian kinerja melalui proses komunikasi dua arah yang terstruktur (Ningsih E M, 2023). Ketika perawat mendapatkan coaching, mereka dibantu untuk mengevaluasi praktik kerja, menemukan solusi atas hambatan, serta memperbaiki cara berkomunikasi dan memberikan pelayanan kepada pasien. Hal ini dapat berimplikasi langsung pada meningkatnya persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang mereka terima.

Selain itu, peningkatan kepuasan pasien juga sejalan dengan teori SERVQUAL yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik (Oini et al., 2017). Coaching yang efektif mampu memperkuat dimensi-dimensi tersebut, terutama pada aspek daya tanggap (*responsiveness*) dan empati (*empathy*), yang sangat berhubungan erat dengan pengalaman pelayanan pasien.

Penelitian terdahulu juga mendukung temuan ini. Studi oleh Grant 2014 menunjukkan bahwa coaching dalam lingkungan pelayanan kesehatan dapat meningkatkan profesionalisme, kepercayaan diri, kemampuan komunikasi, serta interaksi positif dengan pasien. Hasil penelitian lain mengonfirmasi bahwa perawat yang mendapatkan coaching menunjukkan peningkatan kepuasan pasien karena

pelayanan menjadi lebih personal, responsif, dan bermutu (Aisyah, 2022).

Dengan demikian, hasil uji statistik penelitian ini bukan hanya signifikan secara angka, tetapi juga memiliki makna klinis dan praktik yang penting. Intervensi coaching terbukti menjadi strategi efektif untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan pelayanan pasien. Rumah sakit dapat mempertimbangkan penerapan coaching secara berkelanjutan sebagai bagian dari program peningkatan mutu pelayanan dan pengembangan kompetensi tenaga kesehatan.

SIMPULAN

1. Rata-rata responden berusia <40 tahun yaitu sebanyak 80 orang (82,5%), memiliki pendidikan rata-rata Ners sebanyak 63 responden (65%), dan rata-rata berjenis kelamin perempuan sebanyak 94 orang (69,9%).
2. Kinerja perawat sebelum di lakukan coaching dalam kategori baik sebanyak 36 (37,1%), kurang baik 61 (62,9%), sedangkan kinerja perawat sesudah coaching dalam kategori baik 89 (91,7%) dan kurang baik 8 (8,3%).
3. Kepuasan pelayanan pasien sebelum dilakukan Coaching yaitu dalam kategori baik sebanyak 41 (42,3%), kurang baik 56 (57,7%) dan kepuasan pelayanan sesudah dilakukan Coaching dalam kategori baik sebanyak 83 (85,6%), kurang baik 14 (14,4%).
4. Terdapat Pengaruh signifikan pemberian coaching terhadap kinerja perawat di Rawat Jalan Rumah Sakit X (p-value 0,000).
5. Terdapat Pengaruh signifikan pemberian coaching terhadap kepuasan pelayanan pasien di Rawat Jalan Rumah Sakit X (p-value 0,000).

DAFTAR PUSTAKA

- Aisyah, I. & R. (2022). Hubungan Caring Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap 1 Rumah Sakit Umum Haji Surabaya. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*, 7(2).
- Arifin. (2024). Hubungan Kinerja Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Oto Iskandar Dinata. *Jurnal Online Keperawatan Rajawali*, 2(1), 0–4.
- Han, S. Y., & Jung, K. S. (2024). *Coaching in Nursing: A Concept Analysis*. 33(4), 365–372.
- 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>

- Indriasari, M. I., & Tarigan, E. (2024). *Pengaruh Supervisi dan Coaching Kepala Ruangan terhadap Kinerja Perawat*. 5(2).
- Jakri. (2024). Proses Caching terhadap perawat untuk meningkatkan motivasi kerja dan kinerja perawat pada Rumah Sakit XYZ Kabupaten Manggarai, Nusa Tenggara Timur. *Jurnal Kreativitas Pengabdian Kepada Kepada Masyarakat*, 7(7), 2869–2880.
- Lumbu, K. & M. (2025). Hubungan persepsi antara kinerja tenaga kesehatan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Manado. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 6 (September), 13355–13368.
- Meher & Cashtri. (2021). The Influence Of Individual Characteristics And Motivation On The Performance Of Nurses In The Inpatient Room Of Raskita Hospital. *Jurnal Kedokteran Ibnu Nafis*, 10(1), 72–85.
- Ningsih E M. (2023). Penerapan metode coaching model tirta untuk meningkatkan kompetensi kepala sekolah pada rayon kepengawasan Kota Batu. *Jurnal Pendidikan Taman Widya Humaniora (JPTWH)*, 2(3), 1581–1605.
- Nur, D., Marchamah, S., & Arumsari, W. (2024). Hubungan Kinerja Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit X Kabupaten Semarang. *Indonesian Journal of Health Community*, 5(1), 35–44.
- Oini, O., Komalasari, R., & Hasibuan, S. Y. (2017). Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Keperawatan di Unit Rawat Inap. *Nursing Current*, 5(2), 50–60. <https://ojs.uph.edu/index.php/NCJK/article/view/1707>
- Rahmawati, H. & M. (2024). Pengembangan sumber daya manusia dalam meningkatkan produktivitas kinerja pegawai. *An-Nadzir: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 02(02).
- Taslim, A. & S. (2023). Faktor-faktor yang berhubungan dengan kinerja perawat di RSUD Haji Makassar. *Window of Public Health Journal*, 4(1), 114–123.
- Tulasi, M., Sinaga, M., & Kenjam, Y. (2021). *Faktor yang berhubungan dengan kinerja perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Kefamenanu Kabupaten Timor Tengah Utara*. 3(1), 90–98.
- Venakontesa, R. & K. (2023). Hubungan kinerja perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di RSD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor kabupaten Bulungan. *SAINTEKES: Jurnal Sains, Teknologi Dan Kesehatan*, 2, 135–144.
- Wulansari, F., & Fauzi, A. (2023). Pengaruh coaching dan mentoring terhadap kinerja pegawai. *Jaman: Jurnal Akuntansi Dan Manajemen Bisnis*, 3(1), 121–126.
- Yunike, Y., Tyarini, I. A., Evie, S., Hasni, H., & Suswinarto, D. Y. (2023). *Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien*. 183–189.