

Pengaruh Kecepatan dan Kemampuan Perawat Terhadap Mutu Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit X Kediri

Sahat Manampin Siahaan^{1*}, Salmaqonita Khusnul Irvani Sari², David Raditya³ dan Florentina Joestandari⁴

¹Program Studi Profesi Pendidikan Dokter Gigi, Fakultas Kedokteran Gigi, Institut Ilmu Kesehatan Bhakti Wiyata, Kota Kediri, Indonesia

²Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit, Fakultas Teknologi dan Manajemen Kesehatan, Institut Ilmu Kesehatan Bhakti Wiyata, Kota Kediri, Indonesia

³Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit, Fakultas Teknologi dan Manajemen Kesehatan, Institut Ilmu Kesehatan Bhakti Wiyata, Kota Kediri, Indonesia

⁴Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit, Fakultas Teknologi dan Manajemen Kesehatan, Institut Ilmu Kesehatan Bhakti Wiyata, Kota Kediri, Indonesia

*siahaan.manampin@iik.ac.id

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of nurses' speed and competence on the quality of inpatient services at Kediri Hospital X. A quantitative observational analytic method with a cross-sectional design was applied, involving 105 patients selected through stratified random sampling from seven inpatient wards. Data were collected using a validated Likert-scale questionnaire and analyzed with SPSS, including descriptive analysis, normality test, heteroscedasticity test, and linear regression. The findings revealed that nurses' performance, measured in terms of speed and competence, was categorized as very high, with mean scores of 4.24 and 4.27, respectively. Service quality dimensions—including reliability, assurance, tangibility, empathy, and responsiveness—also scored very high, with an overall mean of 4.37. Regression analysis demonstrated a significant positive influence of nurses' speed ($\beta = 0.522$, $p < 0.001$) and competence ($\beta = 0.388$, $p < 0.001$) on service quality, with an overall coefficient of determination ($R^2 = 0.884$). These results highlight that improving nurses' responsiveness and technical as well as non-technical skills can significantly enhance patients' perceptions of inpatient service quality. Hospital management is encouraged to continuously strengthen nursing performance standards to improve patient satisfaction and hospital reputation.

Keyword: nurse performance, speed, competence, service quality, inpatient care

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kecepatan dan kemampuan perawat terhadap mutu pelayanan rawat inap rumah sakit X Kediri. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif observasional analitik dengan desain cross sectional, melibatkan 105 pasien yang dipilih melalui teknik stratified random sampling dari tujuh ruang rawat inap. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner skala Likert yang telah diuji validitas dan reliabilitas, kemudian dianalisis dengan aplikasi SPSS melalui uji deskriptif, uji normalitas, uji heteroskedastisitas, serta regresi linier sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja perawat, baik aspek kecepatan (rata-rata 4,24) maupun kemampuan (rata-rata 4,27), berada dalam kategori sangat tinggi. Dimensi mutu pelayanan—meliputi reliability, assurance, tangible, empathy, dan responsiveness—juga memperoleh skor sangat tinggi dengan nilai rata-rata keseluruhan 4,37. Analisis regresi mengungkapkan adanya pengaruh positif dan signifikan kecepatan ($\beta = 0,522$; $p < 0,001$) dan kemampuan ($\beta = 0,388$; $p < 0,001$) terhadap mutu pelayanan, dengan koefisien determinasi keseluruhan sebesar 0,884. Hasil penelitian menegaskan bahwa peningkatan kecepatan respon dan kompetensi teknis maupun non-teknis perawat secara signifikan dapat meningkatkan persepsi mutu pelayanan pasien. Manajemen rumah sakit disarankan untuk terus memperkuat standar kinerja perawat guna meningkatkan kepuasan pasien serta citra rumah sakit.

Kata Kunci: Kinerja perawat, kecepatan, kemampuan, mutu pelayanan, rawat inap

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu aspek penting dalam pembangunan nasional karena berhubungan langsung dengan peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Rumah sakit sebagai penyelenggara pelayanan kesehatan memiliki peran strategis dalam memberikan layanan yang bermutu, aman, dan sesuai kebutuhan pasien. Salah satu indikator keberhasilan rumah sakit dalam memberikan pelayanan adalah mutu pelayanan rawat inap, yang berhubungan dengan tenaga kesehatan di dalamnya, terutama perawat. Perawat memiliki kontribusi besar terhadap kualitas pengalaman pasien dikarenakan berinteraksi paling lama dan intens dengan pasien selama menjalani perawatan di rumah sakit (Nursalam, 2020).

Mutu pelayanan rawat inap dapat dilihat dari beberapa aspek, seperti kecepatan pelayanan, keterampilan, komunikasi, empati, dan kemampuan perawat dalam memberikan asuhan keperawatan yang komprehensif. Kecepatan pelayanan menjadi salah satu faktor yang sangat menentukan kepuasan pasien, terutama dalam kondisi gawat atau saat pasien membutuhkan respon cepat atas keluhan kesehatan yang dialaminya (Yuliawati & Prasetyo, 2021). Keterlambatan perawat dalam memberikan respon dapat menurunkan kepercayaan pasien serta memengaruhi persepsi mutu pelayanan rumah sakit.

Selain kecepatan, kemampuan perawat baik secara teknis maupun non-teknis juga menjadi faktor penentu. Kemampuan teknis meliputi keterampilan klinis, pengetahuan medis, dan kemampuan dalam menerapkan prosedur standar operasional, sedangkan kemampuan non-teknis mencakup komunikasi terapeutik, empati, serta kemampuan manajemen diri dalam bekerja di lingkungan dengan tekanan tinggi (Handayani et al., 2022). Apabila perawat memiliki kemampuan yang baik, maka mutu pelayanan akan semakin meningkat, yang pada akhirnya berdampak pada kepuasan pasien dan citra rumah sakit.

Penelitian ini akan menganalisis pengaruh kinerja perawat dalam hal ini kecepatan dan kemampuan perawat terhadap mutu pelayanan rawat inap. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademis dalam bidang manajemen kesehatan serta masukan bagi manajemen rumah sakit dalam meningkatkan standar pelayanan, khususnya pada aspek keperawatan yang bersentuhan langsung dengan pasien.

METODE PELAKSANAAN

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif observasional analitik dengan desain cross sectional yang mempelajari resiko dan efek dengan cara observasi, serta

bertujuan mengumpulkan datanya secara bersamaan atau satu waktu (Abduh et al., 2023). Lokasi pengambilan sampel penelitian akan dilakukan di Rumah Sakit X Kediri pada bulan Oktober 2024 sampai Mei 2025. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode *stratified random sampling* dengan pembagian sampel berdasarkan jenis ruang perawatan rawat inap.

Populasi pada penelitian ini sebesar 28.733 pasien diperoleh dari data kunjungan pasien rawat inap Rumah Sakit X Kediri pada tahun 2024. Perhitungan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin dengan derajat kesalahan sebesar 10%, dan hasil perhitungan dapat dibulatkan untuk mencapai kesesuaian. Hasil perhitungan didapatkan sampel minimal sebanyak 99,653 pasien. Sampel tersebut akan diambil dari 7 ruangan rawat inap sama rata (*equal allocation*) dengan perhitungan $99,653/7 = 14,24$ yang dibulatkan menjadi 15 responden di setiap ruang rawat inap. Sehingga total sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 105 responden.

Instrumen penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah kuesioner, dengan jawaban dari responden dikelompokkan menggunakan skala likert dengan 5 skor yang disusun dalam bentuk checklist. Kuesioner yang dibuat mencakup data demografi responden, variabel independen kinerja perawat sebanyak 11 pertanyaan, serta variabel dependen yaitu mutu pelayanan sebanyak 14 pertanyaan. Pengujian instrumen menggunakan uji validitas dengan nilai signifikansi (2 tailed) $<0,05$ yang dapat diartikan bahwa seluruh pertanyaan pada kuesioner dapat digunakan sebagai instrumen. Uji reliabilitas untuk menguji kekonsistenan jawaban responden dilakukan dengan rumus *Alpha Cronbach* dengan nilai korelasi lebih besar dari 0,50. Pengolahan data dilakukan proses sunting, yaitu apabila terdapat informasi yang belum lengkap, maka dilakukan pengambilan ulang, namun apabila tidak memungkinkan pengambilan ulang, maka kuesioner tersebut tidak dimasukkan dalam proses pengolahan. Jawaban dari kuesioner masing-masing responden dalam bentuk skala Likert dimasukkan dalam program komputer dan dikelompokkan berdasarkan variabelnya.

Analisa data dalam penelitian ini menggunakan tabel distribusi aplikasi SPSS yaitu analisa deskriptif untuk mendeskripsikan karakteristik setiap variabel penelitian. Uji normalitas menggunakan Kolmogorov-Smirnov yang digunakan apabila nilai sampel >50 (Ningsih et al, 2019). Data dikatakan berdistribusi normal apabila nilai signifikansi $>0,05$. Selanjutnya dilakukan uji heteroskedastisitas untuk menguji apakah model regresi terdapat ketidaksamaan dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain

(Novianingtyas & Bagana, 2022), jika nilai signifikansi $>0,05$ maka tidak ditemukan adanya heteroskedastisitas. Kemudian untuk mengetahui antara variabel independen terhadap variabel dependen digunakan uji regresi linier sederhana dengan nilai signifikansi $<0,05$ maka dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh antara dua variabel tersebut.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil pengujian instrumen menggunakan uji validitas didapatkan seluruh butir pertanyaan memiliki nilai signifikansi $<0,05$ dan hasil uji reliabilitas didapatkan masing-masing variabel memiliki nilai Cronbach's Alpha $>0,50$, yang berarti seluruh butir pertanyaan kuesioner pada masing-masing variabel telah valid dan reliabel sehingga dapat digunakan sebagai instrumen penelitian.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Instrumen

Indikator	Butir Pertanyaan	Sig-(2-tailed)	Keterangan
Kinerja Perawat (Kecepatan dan Kemampuan)	1	0.003	Valid
	2	0.001	Valid
	3	0.000	Valid
	4	0.001	Valid
	5	0,033	Valid
	6	0,004	Valid
	7	0,003	Valid
	8	0,001	Valid
	9	0,000	Valid
	10	0,001	Valid
	11	0,002	Valid
Mutu Pelayanan	1	0.005	Valid
	2	0.000	Valid
	3	0.000	Valid
	4	0.001	Valid
	5	0,001	Valid
	6	0,001	Valid
	7	0,000	Valid
	8	0,000	Valid
	9	0,007	Valid
	10	0,000	Valid
	11	0,002	Valid
	12	0.038	Valid
	13	0.012	Valid
	14	0.007	Valid

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kinerja Perawat (Kecepatan dan Kemampuan)	0.962	Reliable
Mutu Pelayanan	0.972	Reliable

Hasil penelitian ini didapatkan bahwa sebagian responden berjenis kelamin perempuan dengan persentase 57%, kategori usia 46-55 tahun sebesar 29%. Responden yang mayoritas perempuan ini dapat mempengaruhi penilaian terhadap kinerja perawat dan mutu pelayanan, karena dalam menilai dan menggunakan jasa pelayanan terdapat

perbedaan antara laki-laki dan perempuan sebagaimana yang disampaikan oleh Apriani & Sureskiarti, (2021) bahwa perempuan cenderung melibatkan perasaan yang emosional. Responden dengan rentang usia 46-55 tahun yang termasuk fase pra lansia dengan risiko penyakit tidak menular yang meningkat seiring bertambahnya usia sebagaimana penelitian yang dilakukan Delyana, Pratiwi et al., (2024) dengan menggunakan data sekunder dari skrining kesehatan BPJS Kesehatan Jakarta Selatan pada tahun 2022.

Hasil analisis deskriptif kinerja perawat dan deskriptif mutu pelayanan didapatkan hasil secara keseluruhan termasuk dalam kategori sangat tinggi. Nilai rata-rata yang didapatkan menunjukkan bahwa indikator kualitas kerja perawat dinilai sangat baik oleh responden. Berdasarkan jawaban yang diperoleh dari responden melalui kuesioner, perawat telah mampu memberikan rasa aman, nyaman, rasa dihargai dan diperhatikan kepada pasien dalam proses perawatan. Hasil analaisi dapat dijadikan landasan bagi rumah sakit untuk selalu mempertahankan dan meningkatkan kinerja perawat khususnya di instalasi rawat inap.

Hasil analisis pada indikator kecepatan mendapatkan nilai rata-rata sebesar 4,24 dengan kategori tinggi. Sesuai dengan jawaban responden melalui kuesioner, perawat telah melaksanakan pekerjaan tepat waktu sesuai dengan jadwal dan selalu tersedia saat pasien membutuhkan atau memiliki pertanyaan. Menurut Dwiyanto (2013), kecepatan perawat dalam melakukan pelayanan dapat menciptakan kepuasan pasien. Kemudian pada indikator kemampuan mendapatkan nilai rata-rata sebesar 4,27 dengan kategori tinggi. Hal tersebut berarti bahwa perawat dinilai memiliki kemampuan yang baik oleh responden. Hasil tersebut tercemin dari jawaban responden bahwa perawat mampu memberikan perawatan tanpa kesalahan dan keluhan dari pasien, serta mampu memberikan perawatan yang aman.

Tabel 3. Hasil Analisis Deskriptif Kinerja Perawat

No	Indikator Kinerja	Rata-Rata	Sandar Deviasi	Kategori
1	Kecepatan	4,24	0,51	Sangat Tinggi
2	Kemampuan	4,27	0,50	Sangat Tinggi

Tabel 4. Hasil Analisis Deskriptif Mutu Pelayanan

No	Indikator Mutu Pelayanan	Rata-Rata	Sandar Deviasi	Kategori
1	Reliability	4,33	0,52	Sangat Tinggi
2	Assurance	4,35	0,43	Sangat Tinggi
3	Tangible	4,44	0,45	Sangat Tinggi
4	Empathy	4,32	0,51	Sangat Tinggi
5	Responsiveness	4,41	0,49	Sangat Tinggi

Hasil uji normalitas didapatkan nilai *signifikansi* $0.228 > 0,05$ maka nilai residual terdistribusi normal. Hasil uji heteroskedastisitas didapatkan nilai *signifikansi* $0,5625 > 0,05$ maka dapat dikatakan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas pada variabel kinerja. Dikarenakan uji asumsi klasik menggunakan uji normalitas dan uji heteroskedastisitas terpenuhi, maka pengolahan data dapat dilanjutkan menggunakan uji parametrik yaitu uji regresi linier sederhana.

Tabel 5. Hasil Uji Normalitas

Variabel	Nilai Signifikansi
Residual	0,228

Tabel 6. Hasil Uji Heterokedasitas

Variabel	Nilai Signifikansi
Residual	0,562

Hasil analisis menunjukkan bahwa indikator kecepatan berpengaruh positif terhadap mutu pelayanan dengan nilai signifikansi $0,000 < (0,05)$ dan nilai koefisien bertanda positif sebesar 0,522. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Paijal et al., (2018) di Puskesmas Dinoyo Kota Malang bahwa terdapat pengaruh antara kecepatan perawat terhadap mutu pelayanan dengan nilai signifikansi sebesar $0,003 < (0,005)$. Hasil ini relevan mengingat kecepatan perawat memiliki peran penting dalam menciptakan kepuasan pasien.

Hasil analisis indikator kemampuan berpengaruh positif terhadap mutu pelayanan dengan nilai signifikansi $0,000 < (0,05)$ dan nilai koefisien bertanda positif sebesar 0,388. Hasil ini sejalan dengan penelitian oleh Wahju & Yusuf, (2021) di RSM Ahmad Dahlan Kediri bahwa terdapat hubungan antara kemampuan perawat dengan kualitas pelayanan dengan nilai signifikansi sebesar $0,013 < (0,05)$.

Hasil analisis uji regresi linier sederhana menunjukkan bahwa nilai *signifikansi* $0,000 < (0,05)$ serta nilai t-hitung yang lebih besar dari t-tabel yaitu $10,483 > 1,9430$ sehingga dapat diartikan bahwa kinerja perawat yaitu kecepatan dan kemampuan berpengaruh terhadap mutu pelayanan. Melalui hasil analisis diketahui juga nilai koefisien regresi bertanda positif sebesar 0,884 dengan nilai signifikansi 0,000, menunjukkan bahwa kinerja perawat berpengaruh secara positif terhadap mutu layanan, semakin tinggi kinerja perawat, semakin baik mutu pelayanan yang diberikan. Nilai *standardized beta* 0,718 juga menunjukkan bahwa kinerja perawat memiliki kontribusi yang kuat dalam menentukan

mutu pelayanan. Pada akhirnya mutu pelayanan yang terdiri dari dimensi *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya respon), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati), dan *tangible* (bewujud) dapat memberikan pengaruh terhadap kepuasan pasien terhadap pelayanan. Hal tersebut sejalan dengan penelitian Siahaan, et.al (2018) tentang kualitas pelayanan farmasi terhadap kepuasan pasien di rumah sakit Amelia Kediri.

Temuan ini memperkuat teori bahwa perawat sebagai tenaga kesehatan yang paling sering berinteraksi langsung dengan pasien dan memainkan kunci dalam proses perawatan memiliki peran strategis dalam membentuk persepsi mutu layanan. Oleh karena itu, peningkatan mutu pelayanan sangat dipengaruhi oleh optimalisasi performa perawat melalui pembinaan, supervisi, serta peningkatan kompetensi.

Tabel 7. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Kecepatan terhadap mutu pelayanan

Coefficients ^a					
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
Model		B	Std. Error	Beta	t
1	(Constant)	2.180	.336		6.492
	Kecepatan_coding	.522	.076	.564	6.860

a. Dependent Variable : Mutu_coding

Kemampuan terhadap mutu pelayanan

Coefficients ^a					
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
Model		B	Std. Error	Beta	t
1	(Constant)	2.761	.382		7.228
	Kemampuan_coding	.388	.086	.408	4.498

a. Dependent Variable : Mutu_coding

Kinerja perawat secara keseluruhan terhadap mutu pelayanan

Coefficients ^a					
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
Model		B	Std. Error	Beta	t
1	(Constant)	19.430	4.003		4.853
	Kinerja_Perawat	.884	.084	.718	10.483

b. Dependent Variable : Mutu_Pelayanan

KESIMPULAN

- Hasil analisis deskriptif kinerja perawat dan deskriptif mutu pelayanan didapatkan hasil secara keseluruhan termasuk dalam kategori sangat tinggi.
- Mutu pelayanan pada instalasi rawat inap di Rumah Sakit X Kediri telah dinilai baik oleh pasien. Didapatkan nilai rata-rata mutu pelayanan sebesar 4,37 dengan kategori sangat baik.

- c. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel kinerja perawat dan mutu pelayanan dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 ($< 0,05$) dan nilai koefisien sebesar 0,884.

DAFTAR PUSTAKA

- Handayani, T., Sari, R., & Putra, A. (2022). Kompetensi perawat dalam meningkatkan mutu pelayanan rawat inap di rumah sakit. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Indonesia*
- Nursalam. (2020). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional* (6th ed.). Jakarta: Salemba Medika.
- Yuliawati, E., & Prasetyo, B. (2021). Hubungan kecepatan pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap. *Jurnal Keperawatan Indonesia*.
- Abduh, M., Alawiyah, T., Apriansyah, G., Abdullah Sirodj, R., & Win Afgani, M. (2023). Survey Design: Cross Sectional dalam Penelitian Kualitatif. *Jurnal Pendidikan Sains Dan Komputer*, 3(1). <https://doi.org/10.22437/jiituj.v5i1>
- Andra Ningsih, D., Nurhasanah, & Fadillah, L. (2019). Efektivitas Pembelajaran Di Luar Kelas Dalam Pembentukan Sikap Percaya Diri Peserta Didik Pada Mata Pelajaran Ipa Di Kelas V Sdn 190 Cenning. *Jurnal Pendidikan Dasar Dan Keguruan*. <https://doi.org/10.47435/jpdk.v4i2>
- Apriani, M., & Sureskiarti, E. (2021). Hubungan Kinerja Perawat Terhadap Daya Tanggap Mutu Pelayanan Keperawatan di RSIA Quratta A'yun Samarinda Tahun 2020. *Borneo Student Research*.
- Buvinić, M., Medici, A., Fernández, E., & Torres, A. C. (2006). Gender Differentials in Health. In *Disease Control Priorities in Developing Countries* (pp. 195–210). Co-published by Oxford University Press. <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/21250310>
- Delyana, Pratiwi, P., Rokhmiati, E., & Istiani, G. (2024). Hubungan Umur Dan Jenis Kelamin Dengan Risiko Penyakit Tidak Menular (Ptm) Berdasarkan Data Skrining Kesehatan Bpjs Jakarta Selatan Tahun 2022. *Jurnal Keperawatan Dan Kesehatan Masyarakat Cendekia Utama*, 13(1), <https://www.jurnal.stikeskendekiautamakudus.ac.id/index.php/stikes/article/view/1460>
- Dhinta, F. C., Wasis, B., & C. Sri, H. (2022). Analisis Pengaruh Pengalaman Kerja Dan Pelatihan Terhadap Mutu Pelayanan Dan Kinerja Tenaga Kesehatan Rumah Sakit

- Islam (Rsi) Surabaya. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Bisnis, Kewirausahaan*, 9(2), 151–162. <https://doi.org/10.30640/ekonomika45.v9i2.216>
- Fadila Amin, N., Garancang, S., & Abunawas, K. (2023). Konsep Umum Populasi dan sampel dalam Penelitian. *Jurnal Kajian Islam Kontemporer*, 14(1), 15–31. <https://doi.org/10.21070/2017/978-979-3401-73-7>
- Hafni Sahir, S. (2022). *Metodologi Penelitian* (T. Koryati (ed.)). Penerbit KBM Indonesia.
- Jamaluddin. (2017). *Manajemen mutu teori dan aplikasi pada lembaga pendidikan* (K. Anwar (ed.); Vol. 1, Issue 2). Pusat Studi Agama dan Kemasyarakatan (PUSAKA).
- Jetslin Simbolon, & Selviani Damayanti Sipayung. (2022). Analisis Kualitas 67 Pengelolaan Mutu Pelayanan Pendaftaran Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. *SEHATMAS: Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat*, 1(4), 591–599. <https://doi.org/10.55123/sehatmas.v1i4.937>
- Kurniasari, D., Rumondang, P. R., & Sabatini, M. S. N. (2024). Pengaruh Komunikasi Terapeutik Terhadap Mutu Pelayanan Di Ruang Hemodialisa Rumah Sakit Indriati Solo Baru. *Jurnal Surya Muda*, 6(1), 54–65. <https://doi.org/10.38102/jsm.v6i1.174>
- Kurniawan K, R. N., & Khatimah, K. (2020). Kinerja Perawat di RSUD H. Padjonga Dg. Ngalle Kabupaten Takalar. *Jurnal Promotif Preventif*, 3(1), 36–46. <https://doi.org/10.47650/jpp.v3i1.147>
- Lestari, D. (2023). *Kinerja Pegawai* (A. T. Putranto (ed.)). Widina Media Utama. <http://jurnal.globalhealthsciencegroup.com/index.php/JPPP/article/download/83/65>
- Liarucha, R. A., Wijaya, D., & Rasni, H. (2016). Perbedaan Kelelahan Perawat Ruang Rawat Inap 2 Shift / hari dengan 3 Shift / hari di RS Baladhika Husada dan RSD Kalisat Kabupaten jember. *E-Journal Pustaka Kesehatan*.
- Lisna, Syafar, M., & Rifai, M. (2022). Pengaruh Mutu Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Lapai Kabupaten Kolaka Utara. *NERSMID : Jurnal Keperawatan Dan Kebidanan*. <https://doi.org/10.55173/nersmid.v5i1.100>
- Mulyani, I. S., Hartono, B., Renaldi, R., Ismainar, H., & Hamid, A. (2024). Pengaruh Kompetensi dan Disiplin Melalui Kinerja Perawat Terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit di RSAU de. Sukirman Lanud Roesmin Nurjadin Pekanbaru. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*.
- Novianingtyas, G. E., & Bagana, B. D. (2022). Pengaruh Profitabilitas, Leverage, Likuiditas, dan Ukuran Perusahaan Terhadap Pembagian Dividen Pada Perusahaan Perbankan

- Konvensional yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia (BEI) Periode 2016-2020. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*.
- Novita, N., & Prasetyo, R. (2022). The Influence of Nurse Competence and Performance on Quality of Service and Patient Satisfaction. *KnE Life Sciences*, 619–628. <https://doi.org/10.18502/cls.v7i2.10362>
- Nyorong, M., Simanjorang, A., & Jauhari, J. (2021). Factors Affecting Nurse Performance at Datu Beru Takengon General Hospital. *Journal La Medihealtico*. <https://doi.org/10.37899/journallamedihealtico.v2i6.40368>
- Paijal, Prastiwi, S., & Sulasmini. (2018). Hubungan Tingkat Kecepatan dan Kinerja Perawat dengan Kualitas Pelayanan BPJS di Puskesmas Dinoyo Kota Malang Tahun. *Nursing News*.
- Parawu, H. E., Tahir, N., Studi, P., Administrasi, I., Unismuh, N., Studi, P., Administrasi, I., Unismuh, N., Studi, P., Administrasi, I., & Unismuh, N. (2021). Cabang Makassar. *Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makasar*.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2019 Keperawatan (2019). http://hukor.kemkes.go.id/uploads/produk_hukum/PMK_No_26_Th_219_ttg_Pera_turan_Pelaksanaan_UU_Nomor_38_Tahun_2014_tentang_Keperawatan.pdf
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 Tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter Dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, Dan Unit Transfu, Menteri Kesehatan Republik Indonesia Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia (2022).
- Puspita, N., Hadi, M., & Rohadi. (2018). *Model Kinerja Perawat Pelaksana Terhadap Peningkatan Mutu Pelayanan Keperawatan Pada Pasien BPJS di Ruang Rawat Inap RSUD Karawang*.
- Rahayu, M., Mudmainah, & Eka, G. S. (2024). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Poliklinik TB Paru Puskesmas Bihbul Kecamatan Margahayu Bandung. *Jurnal Kesehatan Rajawali*. <http://ojs.rajawali.ac.id/index.php/JKR>
- Ramseook-Munhurrun, P., Naidoo, P., & Lukea-Bhiwajee, S. D. (2010). Measuring Service Quality: Perceptions of Employees. *Global Journal of Business Research (GJBR)*,

- Ratnaningsih, D., Sumarni, T., & Siwi, A. S. (2023). Hubungan Kualitas Kehidupan Kerja dengan Kinerja Perawat di Ruang Rawat Inap RSUD. *Jurnal Penelitian Perawat Profesional*. <https://doi.org/10.37287/jppp.v6i2.2158>
- Rizal, R., Shandy, V. R., Rusdi, M. S., & Afriyen, H. (2024). Jurnal Penelitian dan Pengkajian Ilmiah. *Jurnal Hasi Penelitian Dan Pengkajian Ilmiah Eksakta*.
- Siahaan, Manampin Sahat. 2018. The Effect of The Quality of Pharmaceutical Service on Outpatient Satisfaction of Amelia Hospital. <https://jurnaljam.ub.ac.id/index.php/jam/article/view/1231>
- Silaen, N. R., Syamsuriansyah, & Choirunnisah, R. (2021). Kinerja Karyawan. In *Kinerja Karyawan*.
- Simongkir, R. M. (2023). Hubungan Kinerja Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Deli Serdang Tahun 69
- Sinulingga, W. B., & Malinti, E. (2021). Pengetahuan Sikap Dan Tindakan Pencegahan Infeksi Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit X Bandar Lampung. *Jurnal Penelitian Perawat Profesional*,
- Subhaktiyasa, P. G. (2024). Menentukan Populasi dan Sampel : Pendekatan Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan*,
- Suciati, O. D., Hidayat, R., & Azizah, A. N. (2022). Analisis Kinerja Pegawai dalam Memberikan Pelayanan Administrasi di Kecamatan Majalaya Kabupaten Karawang. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi (Jmbi Unsrat)*. <https://doi.org/10.5281/zenodo.6358138>
- T, P. L., Sihombing, & Batoebara, M. U. (2019). Strategi Peningkatan Kinerja Dalam Pencapaian Tujuan Perusahaan CV Multi Baja Medan. *Jurnal Publik Reform UNDHAR MEDAN*.
- Tarjono. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Perawat terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III di Era Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. *Jurnal Ekonomak*.
- Taslim, A. M., Ahri, R. A., & Sulaeman, U. (2023). Faktor Faktor Yang Berhubungan Dengan Kinerja Perawat Di Rsud Haji Makassar. *Window of Public Health Journal*. <http://jurnal.fkm.umi.ac.id/index.php/woph/article/view/woph4114>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan (2023).
- Wahju, A., & Yusuf, M. (2021). Pengaruh Kemampuan dan Motivasi Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Perawat pada RSM Ahmad Dahlan Kediri. *Al-Hikmah: Jurnal*

Kependidikan Dan Syariah, <http://www.jurnal.staiba.ac.id/index.php/Al-Hikmah/article/view/265>

Widiyanti, N. Y. (2022). Tinjauan Pelaksanaan Pengembalian Dokumen Rekam Medis Rawat Inap ke Bagian Assembling di Rumah Sakit Islam Ar-Rasyid Palembang Tahun 2021. *Journal of Safety and Health*, 2(April).

<https://ojs.ukb.ac.id/index.php/josh/article/download/500/358>

Widodo, S., Ladyani, F., Asrianto, L. O., Rusdi, Khairunnisa, Lestari, S. M. P., Wijayanti, D. R., Devriany, A., Hidayat, A., Dalfian, Nurcahyati, S., Sjahriani, T., Armi, Widya, N., & Rogayah. (2023). Metodologi Penelitian. In *Cv Science Techno Direct*.