

Pelatihan Tentang Aplikasi *Service Quality* Bagi Perawat di Rumah Sakit Umum Deli, Medan, Sumatera Utara

Setiawan^{(1)*}, Dewi Elizadiani Suza⁽¹⁾, Nur Asiah⁽¹⁾, Nurbaiti⁽¹⁾,
Dina Rasmita⁽¹⁾, dan Dwi Karina Ariadni⁽¹⁾

Fakultas Keperawatan, Universitas Sumatera Utara

Jl. Prof. T. Ma'as No. 3, Kampus Padang Bulan, Medan, 20155, Indonesia

Email: (*)setiawan@usu.ac.id

ABSTRAK

Pelayanan rumah sakit semakin berkembang sejalan dengan perkembangan teknologi serta tingginya ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan yang unggul. Peran penting perawat dalam menjamin pelayanan rumah sakit yang berkualitas sangat krusial. Unsur utama dalam menentukan kualitas pelayanan kesehatan adalah pelayanan keperawatan. Konsep *service quality* harus diterapkan secara signifikan di rumah sakit. Salah satu visi RSU Deli adalah untuk meningkatkan mutu pelayanan dengan fokus pada kepuasan pasien. Salah satu langkah untuk mencapai hal ini adalah melalui pelatihan perawat dalam pemahaman konsep kualitas pelayanan, dengan harapan bisa meningkatkan layanan keperawatan di RSU Deli. Pelatihan aplikasi *service quality* pada perawat di RSU Deli meningkatkan pengetahuan perawat tentang konsep *service quality*. Perawat bisa menerapkan *service quality* dalam memberi pelayanan keperawatan sehari-hari serta perawat bisa mempertahankan serta meningkatkan pelayanan keperawatan di RSU Deli.

Kata kunci : Medan, Pelatihan, Perawat, RSU Deli, *Service Quality*

ABSTRACT

Hospital services are currently growing along with technological advances and the high expectations of the community for quality service. Nurses have an important role in providing quality hospital services. The concept of service quality must be applied significantly in hospitals. One of the visions of RSU Deli is to improve service quality with a focus on patient satisfaction. One of the steps to achieve this is through training nurses in understanding the concept of service quality, with the hope of improving nursing services at RSU Deli. Service quality application training for nurses at RSU Deli increases nurses' knowledge of service quality concepts. Nurses can apply service quality in providing daily nursing services and nurses can maintain and improve nursing services at RSU Deli.

Keywords: Medan, Nurse, RSU Deli, *Service Quality*, Training

Submit:
05.10.2023

Revised:
24.10.2023

Accepted:
02.11.2023

Available online:
12.11.2023

PENDAHULUAN

Peningkatan dalam pelayanan rumah sakit saat ini sejalan dengan kemajuan teknologi serta ekspektasi tinggi masyarakat akan pelayanan yang berkualitas. Tantangan dari perkembangan teknologi disikapi melalui upaya menyiapkan fasilitas medis terkini, sementara harapan masyarakat direspon dengan perbaikan serta peningkatan cara pelayanan terhadap pasien serta keluarganya. Di dalam dunia rumah sakit, perawat memegang peran sentral sebagai sumber daya manusia terbesar. Perawat memiliki peranan yang sangat signifikan dalam menjamin kualitas pelayanan di rumah sakit.

Pelayanan keperawatan merupakan pelayanan profesional dan bagian integral yang tidak dapat dipisahkan dari pelayanan kesehatan secara menyeluruh. Kualitas pelayanan keperawatan ini memiliki dampak langsung pada tingkat kepuasan pasien (Mawikere, Manampiring, & Toar, 2021). Oleh karenanya, mutu pelayanan tidak bisa diukur dari aspek fasilitas, penampilan fisik, atau teknologi, melainkan lebih terkait dengan kinerja perawat (Gabriel, Natalia, Kolibu, & Mandagi, 2017). Dibandingkan dengan layanan dari staf, proses administrasi, pelayanan dokter, serta fasilitas ruangan, pelayanan yang diberikan oleh perawat memiliki pengaruh yang lebih besar pada tingkat kepuasan pasien (Barus, 2016).

Konsep *service quality* termasuk konsep yang berlaku tidak hanya di dunia industri, tapi diterapkan di dunia kesehatan termasuk rumah sakit. *Service quality* termasuk bentuk dari perilaku dan berasal dari perbandingan harapan dengan persepsi kinerja. Konsep penting *service quality* di rumah sakit yaitu perilaku pemberi pelayanan, harapan pasien, serta persepsi pasien terhadap kinerja tenaga kesehatan yang bekerja di rumah sakit.

Rumah Sakit Umum (RSU) Deli, sebuah lembaga perawatan kesehatan swasta di kota Medan, beroperasi sebagai rumah sakit tipe C. Rumah sakit ini memiliki visi untuk menjadikan Rumah Sakit Umum Deli sebagai pilihan utama dan sumber kebanggaan bagi masyarakat Sumatera Utara, terutama di Kota Medan. Motto RSU Deli Medan, yang dikenal dengan singkatan DELI OKE (Disiplin, Elegan, Luwes, Inovatif, Objektif, Keramahan, serta Ekonomis), mencerminkan nilai-nilai yang mereka pegang. Meskipun RSU Deli telah mencapai akreditasi paripurna dari KARS pada tahun 2023, direktur tetap fokus pada upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan mereka. Salah satu aspek utama dari misi RSU Deli adalah meningkatkan kepuasan pasien. Tingkat kepuasan yang menjadi fokus utama direktur RSU Deli salah satunya adalah meningkatkan kenyamanan pasien. Untuk mewujudkan hal tersebut, pihak manajemen RSU terus berupaya untuk meningkatkan pengetahuan serta keterampilan semua staf di RSU Deli sebagai bagian dari usaha untuk memperbaiki kualitas pelayanan.

IDENTIFIKASI MASALAH

Berdasarkan hasil observasi serta wawancara di lapangan didapatkan informasi jika terdapat 72 perawat di RSU Deli dengan kualifikasi diploma 3 dan Ners. Beberapa orang perawat juga termasuk pegawai baru dengan masa kerja kurang dari setahun. Selain itu, komitmen yang kuat dari pimpinan rumah sakit terhadap peningkatan mutu pelayanan serta upaya untuk mempertahankan capaian akreditasi paripurna termasuk faktor penting untuk pelaksanaan kegiatan-kegiatan peningkatan mutu pelayanan keperawatan di RSU Deli. Oleh karenanya, kegiatan pelatihan *service quality* bagi perawat di RSU Deli menjadi urgen serta relevan dalam upaya mempertahankan serta meningkatkan pelayanan keperawatan di RSU Deli. Tindakan rutin berkualitas serta terus-menerus diperlukan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan perawat dalam merawat pasien di rumah sakit. Upaya tersebut harus disesuaikan dengan perkembangan teknologi serta harapan masyarakat saat ini. Salah satu langkah yang diambil untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan di RSU Deli adalah dengan memberi pelatihan tentang kualitas pelayanan kepada perawat, yang mencakup materi tentang kualitas pelayanan serta penerapannya di RSU Deli. Langkah-langkah tersebut diimplementasikan dengan menerapkan konsep *service quality* dalam memberikan pelayanan keperawatan sehari-hari serta perawat bisa mempertahankan dan

meningkatkan pelayanan keperawatan di RSUD Deli. Tujuan pengabdian masyarakat ini adalah menambah pengetahuan perawat tentang konsep *service quality* dan meningkatkan keterampilan perawat dalam memberi pelayanan keperawatan sehari-hari pada pasien melalui pelatihan aplikasi *service quality*.

METODE PELAKSANAAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini berlangsung selama tiga bulan, dimulai dari proses penyusunan proposal, persiapan pelaksanaan, pelaksanaan kegiatan, hingga tahap penyusunan laporan. Pelaksanaannya terjadi di RSUD Deli yang terletak di Jalan Merbabu No 18, Pusat Pasar, Kecamatan Medan Kota, Provinsi Sumatera Utara. Kegiatan ini melibatkan seluruh perawat RSUD Deli yang berjumlah 72 orang. Kegiatan pelatihan berlangsung selama 6 sesi kegiatan yang mana tiap sesi berlangsung setiap minggu (6 minggu pelaksanaan). Tiap sesi pelatihan diikuti oleh 10-12 orang perawat. Kegiatan yang dijalankan tahap awal adalah dijalankannya pemberian soal pre-test pengetahuan tentang konsep *service quality* dan aplikasinya di RS sebanyak 30 soal dengan alokasi waktu selama 15 menit. Kegiatan dilanjutkan dengan penyampaian materi mengenai konsep *service quality* dan aplikasinya di RSUD selama 60 menit dan setelah penyampaian materi dilanjutkan dengan diskusi tanya jawab dengan peserta pelatihan. Tahap selanjutnya adalah memberi soal post-test dengan soal yang sama dengan pre-test untuk mengevaluasi pemahaman perawat tentang konsep *service quality* dan aplikasinya di RS. Rangkaian kegiatan pelatihan ini dapat dilihat secara kronologis pada Tabel 1.

Tabel 1. Pelaksanaan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat

Kegiatan Tim	Materi	Metode	Waktu	Peralatan	Kegiatan peserta
Memberikan soal pre-test	Pengetahuan tentang konsep <i>service quality</i> dan aplikasinya di RS	Pemberian soal dengan lembar soal	15 menit	Pulpen	Menjawab soal
Penyampaian materi	Memberi topik materi mengenai konsep <i>service quality</i> dan aplikasinya di RS	Presentasi menggunakan power point	60 menit	Laptop, LCD Projector	Mendengarkan serta mengajukan pertanyaan
Post-test	Pengetahuan tentang konsep <i>service quality</i> dan aplikasinya di RS	Pemberian soal dengan lembar soal	15 menit	Pulpen	Menjawab soal

Dengan demikian, peserta pelatihan setiap minggu sudah dijadwalkan sehingga seluruh perawat mendapatkan pelatihan ini. Dibatasinya jumlah perawat yang mengikuti pelatihan ini setiap minggunya berguna untuk menjaga fokus dan kualitas materi pelatihan kepada peserta pelatihan. Selain itu dari sudut pandang manajemen, jumlah perawat yang tidak mengikuti pelatihan akan mencukupi kebutuhan pelayanan yang prima untuk pasien di RSUD Deli.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dijalankan kepada seluruh perawat RSUD Deli Medan yang berjumlah 72 orang. Kegiatan pelatihan ini telah berlangsung selama 6 sesi kegiatan

yang mana tiap sesi berlangsung setiap minggu (6 minggu pelaksanaan). Tiap sesi pelatihan akan diikuti oleh 10-12 orang perawat. Sebelum pelaksanaan pelatihan, peserta diberikan kuesioner untuk menilai pengetahuan mereka tentang *service quality* yaitu tujuan, manfaat, cakupan, dimensi serta aplikasi *service quality* dalam memberi pelayanan pada pasien di RSUD Deli. Hasil *pre-test* memperlihatkan mayoritas pengetahuan perawat tentang *service quality* berada pada kategori rendah (80%). Sesudah *pre-test* selesai, dilanjutkan dengan pemberian materi tentang *service quality*. Gambar 1 berikut menunjukkan penyampaian materi pelatihan *service quality* bagi para perawat oleh narasumber.



Gambar 1. Penyampaian Materi *Service Quality* oleh Narasumber

Setelah pelaksanaan pelatihan selama 6 minggu, tim pengabdian melakukan evaluasi pemahaman perawat tentang *service quality* dengan memberi kuesioner *post-test* yang isinya sama dengan *pre-test*. Gambar 2 adalah suasana *pre-test* dan *post-test* yang diikuti oleh para perawat. Pengetahuan tentang *service quality*, yang diberikan saat pelatihan meliputi tujuan, manfaat, cakupan, dimensi serta aplikasi *service quality* dalam memberi pelayanan pada pasien. Hasil *post-test*

pada akhir kegiatan memperlihatkan fakta terjadinya peningkatan pengetahuan perawat di RSU Deli Medan tersebut.



Gambar 2. Kegiatan Perawat Mengisi Pre-Test dan Post-Test Selama Pelatihan

Penilaian kualitas layanan, dalam konteks ini mencakup lima aspek utama, yakni bukti konkret, kehandalan, responsivitas, jaminan, serta empati. Pendekatan *service quality* digunakan secara lebih mendalam untuk mengevaluasi tingkat kualitas dan mutu pelayanan pelanggan (Putro, Rahmanita, & Isnaniyah, 2017). Dalam persaingan yang ketat di sektor kesehatan terutama rumah sakit, strategi penting yang digunakan adalah memberi pelayanan kesehatan berkualitas tinggi melalui konsep *service quality*.

Pelatihan selama 6 minggu yang dilakukan terhadap perawat telah berhasil meningkatkan pengetahuan perawat tentang *service quality* sebesar 95%. Transfer pengetahuan yang diterima perawat meliputi arti *service quality*, penjelasan tentang tujuan, manfaat, cakupan, dimensi dan aplikasi *service quality* dalam memberi pelayanan pada pasien di RSU Deli Medan. Beberapa manfaat dari program pendidikan serta pelatihan bagi pegawai meliputi mendorong pertumbuhan individu pegawai, meningkatkan pengetahuan yang relevan dengan profesionalisme di tempat kerja, mengubah perilaku kerja menjadi lebih positif, membantu dalam mengatasi konflik dan stres, meningkatkan kepuasan serta kinerja kerja, memperbaiki keterampilan sosial dan komunikasi, menghilangkan ketakutan dalam mencoba hal-hal baru dalam pekerjaan, serta mendorong pegawai untuk mencapai tujuan organisasi (Ghozali, Iswati, & Adam, 2020). Profesi perawat sebagai penyedia layanan kesehatan, berada di garis depan dalam menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Rumah sakit dituntut dalam memberi pelayanan kepada pasien dengan baik sehingga perawat diharapkan memiliki kinerja yang baik. Peningkatan kinerja bisa dijalankan melalui pelatihan sehingga pelatihan meningkatkan kompetensi serta mendukung tujuan organisasi (Amir & Ningsih, 2021). Selain itu, pengetahuan membentuk tindakan seseorang sehingga meningkatkan rasa percaya diri dalam menjalankan tindakan (Wulandari, Nugroho, & Febrianti, 2021). Selain itu, perilaku individu juga dipengaruhi oleh faktor-faktor lain. Faktor predisposisi, seperti usia, pekerjaan, pendidikan, pengetahuan, serta sikap, memiliki peran dalam membentuk perilaku. Sementara itu, faktor penguat seperti kondisi lingkungan fisik dan ketersediaan fasilitas keselamatan kerja, bisa memengaruhi sejauh mana individu bisa menjalankan perilaku tertentu. Faktor penguat lainnya, seperti undang-undang, peraturan, serta pengawasan, juga bisa memengaruhi perilaku individu (Hasanah & Maharani, 2022).

Peningkatan pengetahuan perawat dalam pelatihan ini dipengaruhi oleh faktor usia, tingkat pendidikan, dan lama kerja. Pihak rumah sakit terus memberikan dukungan dan motivasi kepada perawat dalam penyediaan layanan kepada pasien. Umur perawat memengaruhi kinerja mereka

secara signifikan, dengan meningkatnya usia berarti tanggung jawab dan pengalaman dalam pekerjaan yang lebih besar, sebagaimana disarankan oleh penelitian Kumajas, Warouw, dan Bawotong (2014). Namun, pandangan berbeda ditemukan dalam penelitian lain oleh Hasanah dan Maharani (2022) yang mengindikasikan bahwa kenaikan usia perawat bisa berdampak negatif pada kinerja mereka. Dalam penelitian tersebut dinyatakan bahwa perawat yang lebih tua dianggap kurang adaptif terhadap teknologi baru (Hasanah & Maharani, 2022).

Peningkatan pengetahuan perawat juga sangat dipengaruhi oleh pendidikan. Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang, maka akan semakin meningkat kemampuan kritis, logis, serta sistematis dalam berpikir. Hal ini juga berlaku untuk perawat, yang dengan pendidikan yang memadai sesuai dengan profesinya, akan memiliki kemampuan yang baik dalam melaksanakan pelayanan medis serta tindakan perawatan terhadap pasien. Penelitian yang dijalankan oleh Chamariyah, Hartono, & Wasis (2023) memperlihatkan adanya hubungan yang positif antara tingkat pendidikan dan kinerja perawat. Selain itu, perawat dengan tingkat pendidikan yang sesuai dengan profesi mereka cenderung memiliki kemampuan yang lebih baik dalam memberi pelayanan medis dan perawatan kepada pasien. Kenyamanan dan keamanan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh suatu rumah sakit juga dipengaruhi oleh berbagai faktor lain, salah satunya adalah sumber daya manusia (Honifa, Derriawan, & Sampurno, 2022). Oleh karenanya, penting bagi rumah sakit untuk meningkatkan kemampuan serta kompetensi perawat guna meningkatkan kualitas pelayanan. Rumah sakit juga harus menyediakan sarana dan dukungan yang diperlukan perawat agar mereka bisa meningkatkan profesionalisme dalam pekerjaan mereka sehingga bisa memberi pelayanan yang optimal.

Peningkatan pengetahuan perawat dipengaruhi oleh lingkungan serta dukungan di tempat kerja. Pengetahuan perawat berkaitan erat dengan kinerja perawat. Kinerja perawat dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kemampuan individu, tingkat motivasi, lingkungan pendukung, situasi pekerjaan, serta hubungan dalam organisasi (Jufrizen, 2017). Motivasi serta dukungan yang diperoleh di tempat kerja memiliki dampak signifikan terhadap kinerja perawat, bahkan hingga 6,9 kali lebih besar dalam membuat kinerja mereka menjadi lebih baik (Mandagi, Umboh, & Rattu, 2015). Lingkungan kerja yang mendukung, seperti gaya kepemimpinan demokratis, bisa meningkatkan kinerja perawat karena pemimpin menghargai kemampuan stafnya, memberi bimbingan, serta supervisi yang baik, yang pada gilirannya membantu perawat memberi pelayanan keperawatan yang optimal (Agustian, Mita, & Yulanda, 2021).

Peningkatan pengetahuan perawat juga dipengaruhi oleh masa kerja. Semakin lama masa kerja, perawat-perawat dapat terus-menerus menggali pengetahuan. Hal ini tidak kalah dengan para perawat muda yang baru memulai karier di pelayanan kesehatan. Mereka dengan tingkat idealisme yang tinggi dalam memberi asuhan keperawatan dapat ditugaskan oleh manajemen RSU untuk mengikuti pelatihan kompetensi agar pengetahuan dan kemampuannya meningkat. Perawat-perawat muda yang kompeten memiliki peluang besar untuk memperlihatkan kinerja yang luar biasa. Dengan kinerja pengabdian yang menonjol tersebut, perawat-perawat muda ini dapat menerima promosi untuk pengembangan karier di masa depan.

Jumlah perawat yang sedikit dengan beban kerja yang cukup tinggi akan mengakibatkan perawat kurang optimal dalam memberikan pelayanan keperawatan pada pasien. Kekurangan ini dalam jangka pendek dapat diatasi dengan peningkatan efisiensi layanan melalui pelatihan-pelatihan seperti kegiatan ini. Dampak kegiatan ini antara lain adalah meningkatkan pemahaman perawat tentang *service quality* sehingga perawat lebih cepat dan tanggap dalam merespon kebutuhan pasien sehingga pelayanan keperawatan menjadi lebih optimal dan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di RSU Deli Medan semakin meningkat.

KESIMPULAN

Pelatihan aplikasi *service quality* pada perawat di RSU Deli, Medan telah berhasil meningkatkan pengetahuan perawat tentang konsep *service quality*. Sebelum dilakukan pelatihan, jumlah perawat yang mengetahui konsep *service quality* hanya 80%. Setelah evaluasi pada akhir

pelatihan, jumlah perawat yang memahami seluruh aspek *service quality* meningkat menjadi 95%. Perawat yang telah menerapkan *service quality* dalam memberi pelayanan keperawatan akan mengerti tujuan, manfaat, cakupan, dimensi serta aplikasi *service quality* dalam memberi pelayanan kepada pasien. Dengan dasar-dasar pengetahuan *service quality* yang telah diberikan selama pelatihan, para perawat dapat menggali potensi diri untuk mempersembahkan layanan prima berkualitas secara berkesinambungan kepada para pasien RSUD Deli Medan.

Ucapan Terima Kasih

Terima kasih kepada pihak RSUD Deli yang telah memfasilitasi pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat ini dan apresiasi kepada seluruh perawat RSUD Deli yang telah berpartisipasi dalam pelatihan.

REFERENSI

- Agustian, A., Mita, & Yulanda, N. A. (2021). Penerapan Metode Service Excellent Dan Service quality Untuk Meningkatkan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan Diruang Rawat Inap Rumah Sakit: Literature Review. *ProNers*, 6(1).
- Amir, H., & Ningsih, S. R. (2021). Keterkaitan Pendidikan dan Pelatihan dengan Peningkatan Kinerja Perawat di Ruang Melati RSUD Kota Kotamobagu. *Infokes: Jurnal Informasi Kesehatan*, 11(1), 344-348.
- Barus, E. R. (2016). *Pengaruh Aplikasi Protokol Caring pada Penerimaan Pasien Baru Terhadap Perilaku Caring Perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Medan*. Thesis, Universitas Sumatera Utara, Fakultas Keperawatan.
- Chamariyah, Hartono, Z., & Wasis, B. (2023). Pengaruh Pendidikan Terhadap Kinerja Perawat Dalam Pencapaian Pelayanan Kesehatan Melalui Kompetensi Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Perawat Puskesmas Kowel Kabupaten Pamekasan). *Journal of Management and Creative Business*, 1(4), 163-180. doi:<https://doi.org/10.30640/jmcbus.v1i4.1407>
- Gabriel, Natalia, R., Kolibu, F. K., & Mandagi, C. K. (2017). Hubungan Antara Supervisi dan Keamanan Kerja Dengan Kinerja Perawat di Ruang Rawat Inap RSJ Prof. DR. VL Ratumbusang Sario. *KESMAS: Jurnal Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi*, 6(3), 1-7.
- Ghozali, I., Iswati, S., & Adam, S. (2020). Pengembangan Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi Sebagai Upaya Meningkatkan Kinerja Organisasi di PT. Pertamina Lubricant Jakarta. *Ekonika: Jurnal Ekonomi Universitas Kadiri*, 5(2), 211-223. doi:10.30737/ekonika.v5i2.1094
- Hasanah, R., & Maharani, C. (2022). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kinerja Perawat. *IJPHN: Indonesian Journal of Public Health and Nutrition*, 2(1), 75-82.
- Honifa, Derriawan, & Sampurno. (2022). Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Umum yang Berdampak Kepada Berkunjung Kembali di Klinik Andilia Kabupaten Bogor. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 21(1), 26-33. doi:<https://doi.org/10.33221/jikes.v21i1.1746>
- Jufrizen. (2017). Pengaruh Kemampuan dan Motivasi Terhadap Kinerja Perawat Studi pada Rumah Sakit Umum Madani Medan. *Jurnal Riset Sains Manajemen*, 1(1), 27-34.
- Kumajas, F. W., Warouw, H., & Bawotong, J. (2014). Hubungan Karakteristik Individu Dengan Kinerja Perawat di Ruang Rawat Inap Penyakit dalam RSUD Datoe Binangkang Kabupaten Bolaang Mongondow. *Jurnal Keperawatan*, 2(2), 1-8.
- Mandagi, F. M., Umboh, J. M., & Rattu, J. A. (2015). Analisis Faktor –Faktor Yang Berhubungan dengan Kinerja Perawat dalam Menerapkan Asuhan Keperawatan di Rumah Sakit Umum Bethesda Gmim. *eBm: Jurnal e-Biomedik*, 3(3), 884-894.

- Mawikere, Y., Manampiring, A. E., & Toar, J. M. (2021). Hubungan Beban Kerja Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien dalam Pemberian Asuhan Keperawatan di Ruang Rawat Inap RSU GMIM Pancaran Kasih Manado. *Jurnal Keperawatan*, 9(1), 71-77. doi:10.35790/jkp.v9i1.36771
- Putro, S. S., Rahmanita, E., & Isnaniyah, R. S. (2017). Implementasi Metode Servqual dan SAW untuk Analisa Kepuasan Pasien Berdasarkan Kualitas Pelayanan Poli Rawat Jalan. *Komunika: Jurnal Komunikasi, Media, dan Informatika*, 6(2), 1-9. doi:10.31504/komunika.v6i2.1119
- Wulandari, R. Y., Nugroho, T. A., & Febrianti, C. D. (2021). Hubungan Pengetahuan dan Sikap Perawat Terhadap Pelaksanaan Identifikasi Patient Safety di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit. 6, 215–218. doi:10.30604/jika.v6iS1.789