

Pengaruh Kompetensi Dan Komunikasi Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Dengan Kinerja Perawat Sebagai Variabel Mediasi

Dian Nurul Hikmah, Wani Devita Gunardi, Fushen MH

Universitas Kristen Krida Wacana

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kompetensi dan komunikasi perawat terhadap kepuasan pasien dengan dimediasi kinerja perawat. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien sebanyak 100 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis data menggunakan SEM-PLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi dan komunikasi berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Secara parsial kompetensi, komunikasi, dan kinerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Kinerja perawat memediasi pengaruh kompetensi dan komunikasi terhadap kepuasan pasien.

Kata Kunci : Kompetensi, Komunikasi, Kinerja, Kepuasan.

Copyright (c) 2024 Dian Nurul Hikmah

✉ Corresponding author :

Email Address : nurulhikmah@yahoo.com

PENDAHULUAN

Fasilitas Kesehatan atau yang disebut dengan faskes adalah institusi pelayanan kesehatan yang melakukan beberapa jenis pelayanan kesehatan bagi masyarakat (Kosnan, 2020). Pelayanan kesehatan yang dibutuhkan antara lain pelayanan medik, pelayanan penunjang medik, pelayanan perawatan, pelayanan rehabilitasi, pencegahan serta peningkatan kesehatan (Nur'aeni et al., 2020). Fasilitas kesehatan juga dapat berfungsi sebagai kawasan pendidikan atau pelatihan medik dan para medik.

Faskes Sebagai kawasan penelitian dan pengembangan ilmu dan teknologi bidang kesehatan serta untuk menghindari risiko dan gangguan kesehatan. Keberadaan pelayanan kesehatan sangat penting dalam mewujudkan masyarakat yang sehat, berbagai pelayanan kesehatan milik pemerintah maupun swasta didirikan pada setiap daerah untuk memudahkan masyarakat mengakses pelayanan kesehatan (Silalahi et al., 2019).

Puskesmas merupakan suatu unit pelaksana fungsional yang berfungsi sebagai pusat pembangunan kesehatan, pusat pembinaan peran serta masyarakat dalam bidang kesehatan, serta pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan kegiatannya secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan pada suatu masyarakat yang bertempat tinggal dalam suatu wilayah tertentu (Azwar, 2010).

Peranan dan kedudukan Puskesmas dalam sistem pelayanan kesehatan adalah sebagai ujung tombak sistem pelayanan kesehatan di Indonesia. Ini disebabkan karena peranan dan kedudukan Puskesmas di Indonesia adalah amat unik. Puskesmas sebagai sarana pelayanan kesehatan terdepan di Indonesia, maka Puskesmas bertanggung jawab dalam menyelenggarakan

pelayanan kesehatan masyarakat, juga bertanggung jawab dalam menyelenggarakan pelayanan kedokteran (Azwar, 2010).

Pengertian Pusat Kesehatan Masyarakat menurut Permenkes nomor 43 tahun 2019 adalah Fasilitas Pelayanan Kesehatan adalah suatu tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah dan/atau masyarakat. Pusat Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya. Tenaga Kesehatan adalah setiap orang yang mengabdikan diri dalam bidang kesehatan serta memiliki pengetahuan dan/atau keterampilan melalui pendidikan di bidang kesehatan yang untuk jenis tertentu memerlukan kewenangan untuk melakukan upaya kesehatan.

Mutu adalah derajat dipenuhinya persyaratan yang ditentukan. Mutu adalah kesesuaian terhadap kebutuhan, Jika mutu rendah merupakan akibat dari ketidaksesuaian. Mutu tidak sama dengan kemewahan. Suatu produk atau pelayanan yang sesuai dengan segala spesifikasinya akan dikatakan bermutu, apapun bentuk produknya. Mutu harus bisa dicapai, diukur, bisa memberi keuntungan serta untuk mencapainya dibutuhkan kerja keras (Layli, 2022).

Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan secara individual atau bersama-sama pada suatu organisasi (Setiawan, 2023). Pelayanan tersebut memiliki tujuan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit, serta memulihkan kesehatan masyarakat. Perawat merupakan tenaga kesehatan dengan waktu pelayanan yang berkesinambungan selama 24 jam pada saat merawat pasien. Perawat sebagai tenaga kesehatan yang profesional mempunyai kesempatan paling besar untuk memberikan pelayanan kesehatan khususnya pelayanan atau asuhan keperawatan yang komprehensif dengan membantu pasien memenuhi kebutuhannya (Andriyanti & Marlana, 2022).

Tingkat kepuasan pasien merupakan salah satu ukuran keberhasilan pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi kesehatan (Obuchowska & Konopinska, 2021). Kepuasan pasien adalah persepsi, sikap pasien terhadap pelayanan keperawatan, dan merupakan kriteria hasil evaluasi dari kualitas pelayanan keperawatan (Apriliani et al., 2021). Kepuasan pasien adalah keluaran (*outcome*) layanan kesehatan dan merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu layanan kesehatan.

Puskesmas Mauk merupakan puskesmas terbesar di wilayah Mauk, kabupaten Tangerang Banten sesuai dengan Surat Keputusan Bupati Tangerang tahun 2016. Puskesmas mauk merupakan puskesmas BLUD diharapkan mampu membiayai operasionalnya sendiri dengan membentuk central business unit yang menjadi sumber pendapatan sendiri. Puskesmas Mauk juga telah memiliki sertifikat akreditasi Puskesmas dengan nomor YM.02.01/VI.14/15.05/2019 tanggal 08 Oktober 2019 sebagai pengakuan bahwa fasilitas Kesehatan telah memenuhi standar akreditasi dan dinyatakan lulus dengan predikat UTAMA. Diharapkan dengan terakreditasinya Puskesmas Mauk dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan sehingga kepuasan pasien meningkat.

Puskesmas Mauk memiliki 99 orang karyawan yang meliputi 6 dokter umum, 1 dokter gigi, 1 Ka. Subag TU, 18 perawat, 24 bidan, 3 tenaga promkes, 2 tenaga sanitasi lingkungan, 3 nutrisisionis, 5 kefarmasian, 4 tenaga laboratorium, 2 perekam medis, 1 perawat gigi, 12 operator data entry, 1 tenaga administrasi keuangan, 2 juru masak, 7 keamanan dan 7 petugas kebersihan. Puskesmas Mauk memberikan pelayanan rawat inap umum sebanyak 13 bed, poned 6 bed nifas, poliklinik umum dewasa, poliklinik anak, pemeriksaan KIA, KB dan imunisasi. Puskesmas mauk memiliki total jumlah penduduk 90.923 jiwa, dimana jumlah kunjungan pasien rawat jalan setiap harinya mencapai 600 pasien. Dengan keterbatasan jumlah dokter umum, maka sebagian besar poliklinik umum dewasa dan anak dilayani oleh perawat.

Hasil studi pendahuluan diketahui bahwa dari 10 pasien yang memberikan google review ada 6 kurang puas dengan pelayanan yang diberikan dari puskesmas. Menurut pasien faktor yang

menjadikan penilaian kurang puas akibat dari kurang tanggapnya pelayanan yang diberikan petugas kepada pasien. Pasien antri lama dan tidak diberikan informasi yang jelas sehingga dengan lama menunggu menjadi pasien kecewa dengan pelayanan yang diberikan. Selain itu, menurut pasien penanganan yang diberikan kepada setiap pasien lambat dan kurang cekatan. Petugas baik perawat maupun dokter terlihat seperti kurang paham akan keluhan yang dialami pasien. Akibatnya pasien ditangani dengan waktu yang lama. Hal ini menjadikan penilaian pasien kepada petugas kurang ahli atau kurang kompetensi terkait dengan penanganan penyakit pasien.

Berdasarkan studi pendahuluan menunjukkan bahwa kepuasan pasien di Puskesmas Mauk belum mencapai target yang telah ditetapkan masih dibawah 90%. Ini menunjukkan masih banyaknya pasien yang tidak puas akan pelayanan yang diberikan oleh tenaga yang bekerja di Puskesmas Mauk, terutama perawat. Faktor-faktor yang mendorong kepuasan pelanggan ialah kualitas produk, harga, *service quality*, faktor emosional serta kemudahan. *Service quality* bergantung pada tiga hal, yaitu sistem, teknologi serta manusia. Adapun dimensi dari *service quality* adalah kemampuan untuk menyampaikan pelayanan seperti yang dijanjikan dan akurat (*reliability*), kemauan untuk menolong pelanggan serta menyediakan pelayanan yang cepat (*responsiveness*), kemampuan pengetahuan serta sopan santun petugas untuk menanamkan rasa percaya serta keyakinan pada pelanggannya (*assurance*), kepedulian, perhatian spesifik kepada pelanggan (*empathy*) dan penampakan dari fasilitas fisik, alat-alat, petugas, dan barang-barang komunikasi (*tangibles*).

Hasil studi pendahuluan di Puskesmas Mauk diketahui dari wawancara 10 pasien diperoleh informasi ada 5 yang kurang puas, 3 cukup puas dan 2 puas dengan pelayanan yang diberikan perawat di puskesmas. Hasil wawancara diperoleh informasi bahwa jika perawat ketika memberikan pelayanan kurang ramah, perawat tidak menjelaskan detail penyakit pasien, perawat kurang responsif dengan pasien yang berobat. Perawat ketika mendaftarkan dan memeriksa pasien hanya berbicara secukupnya dan tidak memberikan informasi yang detail kepada pasien. Menurut pasien bahwa perawat yang ada sering terjadi miskomunikasi antar perawat ketika sedang memberikan pelayanan yaitu pada bagian pendaftaran dan bagian pemeriksaan awal.

Hasil penelitian yang dilakukan Hanisah et al., (2022) menunjukkan bahwa komunikasi perawat memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Penelitian Amoharu (2023) juga menemukan bahwa komunikasi memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Suriyani (2022) dalam penelitiannya juga menemukan bahwa komunikasi perawat memberikan pengaruh terhadap kepuasan pasien. Penelitian Hilman (2023) menemukan bahwa kompetensi kerja perawat berpengaruh terhadap kinerja perawat yang berimplikasi pada kepuasan pasien. Hasil penelitian Fitriana (2022) menemukan bahwa kompetensi perawat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas maka dalam penelitian ini akan mengkaji pengaruh Kompetensi dan Komunikasi Perawat Terhadap Kepuasan Pasien dengan Kinerja Perawat Sebagai Variabel Mediasi Pada Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Mauk.

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan survey. Penelitian ini dipilih karena sesuai dengan tujuan penelitian untuk menganalisis hubungan dua atau lebih variabel. Populasi dalam penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap di Puskesmas Mauk Kabupaten Tangerang yang jumlahnya tidak diketahui secara pasti. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *sample non random sampling* dengan teknik *accidental sampling*, yaitu metode penentuan sampel dengan mengambil responden yang kebetulan ada atau tersedia di suatu tempat sesuai penelitian. Menurut Arikunto (2018) menyarankan ukuran sampel yang sesuai yaitu antara 100-200 responden. Jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus 10 dikalikan dengan jumlah variabel (Sugiyono, 2019). Menurut Hair (2017) jumlah sampel adalah 5-10 dikali dari indikator yang ada pada variabel penelitian. Dan dalam penelitian ini

terdapat 16 indikator, berarti jumlah sampel didapatkan 80-160 responden, dan dalam penelitian ini jumlah responden yang terkumpul yaitu 100 responden. Penelitian ini menggunakan kuesioner yang dikembangkan menggunakan skala likert dengan hasil dari pengukuran skala dibuat ke dalam data bentuk data ordinal. Skor tertinggi adalah untuk jawaban yang paling mendukung. Skala likert dapat digunakan untuk mengukur pendapat atau persepsi, sikap seseorang terhadap fenomena sosial yang ada disekitar manusia (Sugiyono, 2019). Teknik analisis data dalam penelitian ini Partial Least Square (PLS).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data maka dapat disajikan hasil analisis sebagai berikut.

Tabel 1

Hasil Uji Hipotesis

Variabel	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
Kinerja -> Kepuasan	0,319	0,301	0,096	3,335	0,001
Kompetensi -> Kepuasan	0,302	0,310	0,082	3,685	0,000
Kompetensi -> Kinerja	0,282	0,280	0,083	3,406	0,001
Komunikasi -> Kepuasan	0,425	0,421	0,111	3,844	0,000
Komunikasi -> Kinerja	0,545	0,567	0,079	6,933	0,000

Berdasarkan analisis menggunakan Partial Squares Structural Equation Modeling maka dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Kinerja berpengaruh terhadap kepuasan memperoleh nilai t hitung sebesar 0,335 dengan p values atau signifikan 0,001. Nilai tersebut artinya hipotesis diterima sehingga kinerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.
2. Kompetensi perawat berpengaruh terhadap kepuasan memperoleh nilai t hitung sebesar 3,685 dengan p values atau signifikan 0,001. Nilai tersebut artinya hipotesis diterima sehingga kompetensi perawat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.
3. Kompetensi perawat berpengaruh terhadap kinerja memperoleh nilai t hitung sebesar 3,406 dengan p values atau signifikan 0,000. Nilai tersebut artinya hipotesis diterima sehingga kompetensi perawat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.
4. Komunikasi perawat berpengaruh terhadap kepuasan memperoleh nilai t hitung sebesar 3,844 dengan p values atau signifikan 0,000. Nilai tersebut artinya hipotesis diterima sehingga komunikasi perawat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.
5. Komunikasi perawat berpengaruh terhadap kinerja memperoleh nilai t hitung sebesar 6,933 dengan p values atau signifikan 0,000. Nilai tersebut artinya hipotesis diterima sehingga komunikasi perawat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

1. Pengaruh kompetensi perawat terhadap kepuasan pasien

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pengaruh kompetensi terhadap kepuasan pasien memperoleh nilai t hitung 3,685 dengan p value sebesar 0,000. Nilai tersebut

menunjukkan bahwa kompetensi perawat memberikan pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien. Artinya kompetensi perawat semakin tinggi maka kepuasan pasien juga akan semakin tinggi. Sebaliknya, kompetensi perawat semakin rendah maka kepuasan pasien juga akan semakin rendah.

Kompetensi yang dimiliki seorang perawat akan menjadikan pasien merasa puas atas pelayanan yang diberikan jika sesuai dengan harapan. Perawat yang memiliki kompetensi baik seperti dapat menggunakan alat dengan terampil dalam memeriksa pasien maka akan membuat pasien merasa puas akan tindakan tersebut. PPNI (2019) menguraikan kompetensi sebagai kemampuan yang dimiliki seseorang untuk melakukan suatu pekerjaan yang didasari pengetahuan, keterampilan dan sikap sesuai petunjuk kerja yang ditetapkan serta dapat terobservasi. Hasil penelitian yang dilakukan Hilman (2023) menunjukkan bahwa kompetensi memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan perawat. Kompetensi yang dimiliki perawat menjadikan pasien merasa puas atas semua pelayanan yang diberikan. Pasien yang dilayani perawat dengan kompetensi baik seperti terampil dalam menggunakan alat maka akan menjadikan pasien merasa puas.

2. Pengaruh komunikasi perawat terhadap kepuasan

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pengaruh komunikasi terhadap kepuasan pasien memperoleh nilai t hitung 3,844 dengan p value sebesar 0,000. Nilai tersebut menunjukkan bahwa komunikasi perawat memberikan pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien. Artinya komunikasi perawat semakin tinggi maka kepuasan pasien juga akan semakin tinggi. Sebaliknya, komunikasi perawat semakin rendah maka kepuasan pasien juga akan semakin rendah.

Cara berinteraksi yang dimiliki seorang pelayan publik seperti perawat sangat dibutuhkan. Perawat harus dapat berkomunikasi dengan baik dengan banyak orang terutama ketika seorang perawat yang harus melayani banyak antrian di sebuah faskes. Menurut Sari et al., (2022) perawat dituntut untuk melakukan komunikasi dalam tindakan keperawatan agar pasien dan keluarga mengetahui tindakan yang akan dilakukan kepada pasien melalui tahapan-tahapan dalam komunikasi terapeutik. Perawat tidak boleh bingung dan sebaliknya pasien harus merasa bahwa dia merupakan fokus utama perawat selama melakukan interaksi. Hasil penelitian yang dilakukan Rantung (2022) menunjukkan bahwa komunikasi yang dimiliki perawat memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Komunikasi yang semakin efektif maka kepuasan pasien semakin tinggi. Sebaliknya, ketika komunikasi rendah maka kepuasan pasien juga akan rendah.

3. Pengaruh kinerja perawat terhadap kepuasan pasien

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pengaruh kinerja terhadap kepuasan pasien memperoleh nilai t hitung 3,335 dengan p value sebesar 0,000. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kinerja perawat memberikan pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien. Artinya kinerja perawat semakin tinggi maka kepuasan pasien juga akan semakin tinggi. Sebaliknya, kinerja perawat semakin rendah maka kepuasan pasien juga akan semakin rendah.

Kinerja yang dilakukan dalam memberikan pelayanan terhadap pasien akan dinilai langsung ketika sedang memberikan tindakan. Perawat yang memberikan kinerja kurang maka akan menjadikan pasien kurang puas karena tidak sesuai dengan harapan. Perawat harus memiliki kinerja yang baik dalam memberikan tindakan kepada pasien saat berobat. Kinerja perawat merupakan tenaga profesional yang mempunyai kemampuan baik intelektual, teknikal, interpersonal dan moral, bertanggung jawab serta berwenang melaksanakan asuhan keperawatan pelayanan kesehatan dalam mengimplementasikan sebaik-baiknya suatu wewenang dalam rangka pencapaian tugas profesi dan terwujudnya tujuan dari sasaran unit organisasi kesehatan tanpa melihat keadaan dan situasi waktu (Warshawsky et al., 2022). Hasil penelitian yang dilakukan Hartati et al., (2022) menunjukkan bahwa kinerja yang dimiliki perawat menentukan kepuasan pasien secara signifikan. Kinerja yang baik maka kepuasan pasien juga akan baik. Sebaliknya, ketika kinerja rendah maka kepuasan juga akan rendah.

4. Pengaruh kompetensi perawat terhadap kepuasan pasien melalui kinerja perawat

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pengaruh kompetensi terhadap kepuasan pasien melalui kinerja memperoleh nilai t hitung 2,517 dengan p value sebesar 0,012. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kompetensi perawat berpengaruh terhadap kepuasan melalui kinerja memberikan pengaruh secara signifikan. Artinya kinerja perawat memperbesar pengaruh yang diberikan kompetensi terhadap kepuasan pasien.

Kompetensi yang dimiliki perawat akan meningkatkan kinerja dalam memberikan tindakan kepada pasien. Kompetensi seperti keterampilan menggunakan peralatan akan menjadikan kinerja perawat dinilai positif oleh pasien yang diperiksa. Secara tidak langsung maka kompetensi tersebut akan meningkatkan kepuasan pasien melalui kinerja yang diminiliki. Artinya kompetensi yang baik akan meningkatkan kinerja perawat sehingga akan meningkatkan kepuasan pasien yang memperoleh tindakan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Muis (2022) kompetensi memberikan pengaruh secara tidak langsung terhadap kepuasan pasien melalui kinerja.

5. Pengaruh komunikasi terhadap kepuasan melalui kinerja

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pengaruh kompetensi terhadap kepuasan pasien melalui kinerja memperoleh nilai t hitung 2,844 dengan p value sebesar 0,004. Nilai tersebut menunjukkan bahwa komunikasi perawat berpengaruh terhadap kepuasan melalui kinerja memberikan pengaruh secara signifikan. Artinya kinerja perawat memperbesar pengaruh yang diberikan komunikasi terhadap kepuasan pasien.

Komunikasi yang diberikan perawat kepada pasien baik dalam komunikasi verbal maupun non verbal merupakan salah satu kinerja yang akan di rasakan dan di nilai oleh pasien. Kemampuan perawat menunjukkan kemampuan kerjanya dalam berkomunikasi di pengaruhi oleh tingkat kemampuan, keterampilan berkomunikasi perawat dalam bekerja. Komunikasi yang baik akan meningkatkan kinerja yang dimiliki. Hal ini karena salah satu yang dapat meningkatkan kinerja adalah kemampuan verbal yaitu berkomunikasi dengan orang lain. Jika kinerja baik maka dapat meningkatkan kepuasan pasien. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan Sintari (2023) yang menunjukkan bahwa komunikasi memberikan pengaruh terhadap kepuasan pasien dengan dimediasi oleh kinerja perawat.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi dan komunikasi perawat berpengaruh terhadap kepuasan pasien dengan dimediasi kinerja perawat di Puskesmas Mauk Kabupaten Tangerang secara signifikan. Saran bagi instansi sebaiknya untuk perawat yang masih memiliki kompetensi kurang, komunikasi kurang serta kinerja kurang maka dapat ditingkatkan dengan cara memberikan pelatihan-pelatihan yang berkala sehingga perawat dapat bekerja secara maksimal dalam melayani pasien. Saran bagi perawat untuk meningkatkan komunikasi terutama karena itu adalah aspek terpenting dalam memberikan pelayanan terhadap pasien

Referensi

- Amoharu, A. F. kartini. (2023). Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien di Rumah Sakit. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia*, 6(1), 75-82. <https://doi.org/https://doi.org/10.56338/mppki.v6i1.2375>
- Andriyanti, S., & Marlina, F. (2022). Hubungan Prilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Zainal Arifin Kota Bengkulu. *Injection : Nursing Journal*, 2(1).
- Apriliani, I. M., Purba, N. P., Dewanti, L. P., Herawati, H., & Faizal, I. (2021). Peran Komunikasi dan Edukasi Pra Operatif terhadap Kepuasan Pasien Pasca Operasi Katarak: Literature Review.

Citizen-Based Marine Debris Collection Training: Study Case in Pangandaran, 2(1), 56–61.

Arikunto, S. (2018). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.

Fitriana, I. F. (2022). Pengaruh Kompetensi, Motivasi dan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Minat Kembali Pasien di RSUD Labuang Baji Makassar. *Muslim Community Health*, 3(3), 29–37. <https://doi.org/https://doi.org/10.52103/jmch.v3i3.983>

Hanisah, L. N., Wijastuti, S., & Widodo, Z. D. (2022). Pengaruh Komunikasi, Kedisiplinan, Pengetahuan, Dan Sikap Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rsu Fitri Candra Wonogiri. *Jurnal Ganeshwara*, 2(2). <https://doi.org/10.36728/jg.v2i2.2176>

Hartati, L., Istikomah, I., & Rosadi, B. (2022). Analisis peran kompetensi karyawan dan kualitas layanan rumah sakit dalam peningkatan kepuasan pasien. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 4(12), 5819–5826. <https://doi.org/10.32670/fairvalue.v4i12.2037>

Hilman. (2023). *Pengaruh Kompetensi Dan Motivasi Terhadap Kinerja Perawat Serta Implikasinya Pada Keselamatan Pasien Di Rumah Sakit Lira Medika Karawang*. Thesis. Universitas Pasundan.

Jayanti, H. D. (2023). Literature Review: The Effect of Interpersonal Communication on Service Quality in Hospitals. *Radiant*, 3(3), 199–207. <https://doi.org/10.52187/rdt.v3i3.137>

Kosnan, W. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, Dan Akuntansi*, 21(4). <https://doi.org/10.32424/jeba.v21i4.1538>

Layli, R. (2022). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit : Literature Review. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 12746–12752.

Mangkunegara. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Roesdakarya.

Muis, I. R. (2022). Pengaruh Kompetensi Pegawai, Disiplin Kerja, Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien. *Econpaper*. <https://doi.org/https://econpapers.repec.org/scripts/redirector?u=https%3A%2F%2Fdoi.org%2F10.31219%252Fosf.io%252Fmuqvg;h=repec:osf:osfxxx:muqvg>

Nur'aeni, R., Simanjorang, A., & Jamaluddin. (2020). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Izza Karawang. *Journal Of Healthcare Technology And Medicine*, 6(2), 1097. <https://doi.org/10.33143/jhtm.v6i2.1152>

Nursalam. (2018). *Asuhan keperawatan pada pasien terinfeksi HIV/AIDS*. Salemba Medika.

Obuchowska, I., & Konopinska, J. (2021). Fear and anxiety associated with cataract surgery under local anesthesia in adults: A systematic review. *Psychol Res Behav Manag*, 14, 781–793.

Pohan, I. S. (2015). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. EGC.

Rantung, N. G. (2022). Pengaruh Komunikasi Verbal Dan Non Verbal Antara Dokter-Pasien Berfokus Terhadap Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kesehatan Di Rawat Inap Rsud Anugerah Tomohon. *Prepotif: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 6(3). <https://doi.org/https://doi.org/10.31004/prepotif.v6i3.8861>

Sari, E., Mahayaty, L., & Puspitasari, M. (2022). Komunikasi Interpersonal Perawat Terhadap

Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Jurnal Keperawatan*, 7(1), 1-9.

Sedamaryanti. (2018). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. CV.Mandar Maju.

Setiawan, C. H. (2023). Peningkatan Kepuasan Pasien dengan Nursing Rounds. *Jurnal Keperawatan Silampari*, 6(2), 987-999. <https://doi.org/https://doi.org/10.31539/jks.v6i2.4907>

Silalahi, J. Y., Fitriani, A. D., & Megawati, M. (2019). Analisis Mutu Pelayanan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas Iii Di Rumah Sakit Advent Medan. *Jurnal Kesehatan Perintis (Perintis's Health Journal)*, 6(1), 21-29. <https://doi.org/10.33653/jkp.v6i1.165>

Sintari, S. (2023). Peningkatan Kinerja Tenaga Perawat Dengan Komunikasi Terapeutik. *Jurnal Pengabdiaan Masyarakat Kasih (JPMK)*, 4(2), 18-22. <https://doi.org/10.52841/jpmk.v4i2.342>

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Suriyani. (2022). Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Hemodialisa Rsud Merauke. *Jurnal Ilmiah OBSGN*, 14(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.36089/job.v14i2.1062>

Sutrisno, E. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Pertama)*. Kencana.

Warshawsky, N. E., Cramer, E., Grandfield, E. M., & Schlotzhauer, A. E. (2022). The influence of nurse manager competency on practice environment, missed nursing care, and patient care quality: A cross-sectional study of nurse managers in U.S. hospitals. *Journal of Nursing Management*, 30(6), 1981-1989. <https://doi.org/10.1111/jonm.13649>