

KEPUASAN PERAWAT TERHADAP PELAKSANAAN PERAN MPP TENTANG KONTINUITAS PELAYANAN PASIEN

Dwi Anidar Ristianti¹, Catharina Dwiana Wijayanti², Sudibyo Supardi³
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Sint Carolus, Indonesia^{1,2,3}
dwianidar@gmail.com¹

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi tingkat kepuasan perawat terhadap peran MPP dalam asuhan pasien di Rumah Sakit X di Kabupaten Tangerang. Metode yang digunakan adalah mix methods kuantitatif – kualitatif. Analisis data menggunakan analisis chi square. Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan hasil analisis kuantitatif, terlihat bahwa peran MPP memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan perawat dalam menjalankan perencanaan pulang pasien. Hasil analisis kualitatif melalui wawancara dengan informan juga mendukung temuan kuantitatif. Informan menyatakan bahwa asesmen yang tepat waktu dan penerapan kontinuitas pelayanan pasien untuk persiapan pulang serta evaluasi pelaksanaan adalah faktor penting yang dapat meningkatkan kepuasan perawat. Mayoritas informan menyatakan puas dengan pelaksanaan peran MPP, meskipun ada beberapa yang tidak puas, yang juga sejalan dengan hasil kuantitatif. Simpulan penelitian yang dapat diambil adalah kepuasan perawat terhadap peran Manajer Pelayanan Pasien (MPP) di Rumah Sakit X Kabupaten Tangerang bergantung pada efektivitas koordinasi dan integrasi pelayanan yang dilakukan oleh MPP. Evaluasi berkala terhadap program MPP diperlukan untuk meningkatkan kepuasan perawat dan kualitas pelayanan pasien.

Kata Kunci: kepuasan, perawat, peran MPP, *mixed-methods*.

ABSTRACT

This study aims to explore nurses' level of satisfaction with the role of MPPs in patient care at Hospital X in Tangerang Regency. The method used was quantitative - qualitative mixed methods. Data analysis used chi square analysis. The results showed that based on the results of quantitative analysis, it appears that the MPP role has a significant positive influence on nurse satisfaction in carrying out patient discharge planning. The results of qualitative analysis through interviews with informants also support quantitative findings. Informants stated that timely assessment and implementation of continuity of patient care for discharge preparation and evaluation of implementation are important factors that can increase nurse satisfaction. The majority of informants expressed satisfaction with the implementation of the MPP role, although there were some who were dissatisfied, which was also in line with the quantitative results. The conclusion of the study that can be drawn is that nurses' satisfaction with the role of the Patient Service Manager (MPP) at Hospital X Tangerang Regency depends on the effectiveness of coordination and integration of services carried out by MPP. Periodic evaluation of the MPP program is needed to improve nurse satisfaction and patient service quality.

Keywords: satisfaction, nurses, MPP role, mixed-methods.

PENDAHULUAN

Kepuasan kerja merupakan tujuan pribadi dan tujuan organisasi yang akan mempengaruhi kualitas output dan outcome dari sebuah lembaga dan organisasi (Sari & Fuadati, 2022). Kepuasan kerja dilihat dari sudut pandang seseorang merupakan suatu pandangan dimana seseorang akan mendapatkan pengalaman atau umpan balik terhadap kinerja pekerjaannya selama ini setelah tercapai apa yang menjadi harapannya (Latif et al., 2023). Kepuasan kerja merupakan suatu anggapan suatu kebahagiaan atau kekecewaan yang muncul setelah karyawan membandingkan antara dua sudut pandangan terhadap kemampuan atau hasil suatu produk atau jasa dan harapan-harapan (Yani et al., 2024).

Pelayanan asuhan pasien yang diberikan oleh professional pemberi asuhan perlu diintegrasikan (Nababan & Nilasari, 2022). Manajemen Pelayanan Pasien dianggap sebagai sebuah solusi dalam mengintegrasikan sebuah pelayanan di rumah sakit (Rizan & Yuliawati, 2024). Manajemen pelayanan pasien merupakan suatu proses kerjasama dalam pemberian layanan meliputi pengkajian, perencanaan, fasilitasi, koordinasi asuhan, evaluasi, dan advokasi alternatif pelayanan yang menyeluruh komprehensif, melalui komunikasi efektif memanfaatkan sumber daya yang tersedia sehingga dapat menghasilkan pelayanan yang bernilai tinggi dengan biaya yang efektif dan efisien (Palenewen & Mulyanti, 2023).

Manajemen pelayanan pasien di rumah sakit yang dilaksanakan oleh seorang Manajer Pelayanan Pasien (MPP) memiliki peran menjadi *tour guide* bagi pasien yang sedang dirawat di rumah sakit. MPP merupakan seorang professional kesehatan yang memiliki tugas sebagai coordinator, fasilitator, pemberi advokasi, dan juga educator (Suhendi & Yuliani, 2022). MPP berperan dengan mengkoordinasikan pelayanan kesehatan yang dipraktikkan oleh berbagai disiplin ilmu, membantu menghubungkan titik – titik antar multi disiplin ilmu. Manajer pelayanan pasien dalam menjalankan tugas pelaksanaan pelayanannya dengan menggunakan pendekatan melalui tim yaitu seorang professional pemberi asuhan, pasien, sistem pendukung pasien, pembayar atau asuransi (Auladi, 2022). Hal tersebut bertujuan agar koordinasi layanan terutama kasus pasien yang kompleks dan terfragmentasi dapat diintegrasikan untuk memenuhi kebutuhan pasien dengan biaya layanan yang terkontrol dan mempersiapkan perencanaan pasien pulang/*discharge plan* dari rumah sakit (Ahmidati et al., 2023).

Fenomena yang terjadi menunjukkan bahwa peran Manajer Pelayanan Pasien (MPP) dalam mempersiapkan pasien pulang di Rumah Sakit X Kabupaten Tangerang menghadapi berbagai hambatan. Salah satu masalah utama adalah kurangnya waktu yang cukup untuk mengelola pasien secara optimal, dengan cakupan pengelolaan pasien oleh MPP hanya mencapai 9% dari 27% pasien yang seharusnya dikelola berdasarkan rata-rata BOR 59.39% dalam 6 bulan terakhir tahun 2023. Selain itu, keterbatasan sumber daya, keterampilan, dan pelatihan yang memadai bagi MPP juga menjadi kendala signifikan dalam pelaksanaan manajemen kasus. Batasan-batasan intervensi dan variabel dalam intervensi menambah kompleksitas tantangan yang dihadapi MPP.

Di sisi lain, belum adanya pengukuran kepuasan secara sistematis terhadap peran MPP menyulitkan evaluasi keberhasilan dan identifikasi area yang perlu diperbaiki. Meskipun demikian, peran MPP dalam mengintegrasikan asuhan dan kontinuitas pelayanan pasien sangat penting untuk memudahkan perawat dalam koordinasi dengan Profesional Pemberi Asuhan (PPA) lainnya. Oleh karena itu, perlu dilakukan eksplorasi lebih mendalam mengenai tingkat kepuasan perawat terhadap peran MPP untuk mengidentifikasi masalah dan meningkatkan efektivitas kontinuitas pelayanan pasien di Rumah Sakit X Kabupaten Tangerang.

Hasil penelitian Rina (2021) menyatakan salah satu peran dari MPP yang dikatakan adalah secara berkesinambungan pelayanan salah satunya sebagai contoh adalah implementasi dari *discharge planning* dengan kategori cukup (83,24%), salah satu dampak dari pelaksanaan *discharge planning* yang tidak efektif menyebabkan rendahnya tingkat kepatuhan kontrol ke rumah sakit. Berdasarkan hasil penelitian lain dari Juwita et al., (2021) sebelum dilakukan implementasi pelatihan dan sosialisasi *discharge planning*, didapatkan hasil pencatatan *discharge planning* di ruang *pilot project* sebanyak 0% baik oleh dokter, perawat, ahli farmasi, ahli gizi dan fisioterapi.

Setelah dilakukan implemenetasi pelatihan dan sosialisasi, terdapat perubahan pengetahuan tentang *discharge planning* yang ditandai dengan adanya bukti pencatatan *discharge planning* dalam file status pasien dengan prosentase dokter 37%, perawat 74%, ahli gizi 48%, ahli farmasi, dan fisiotreapi 0%. Pencapaian keberhasilan kesinambungan pelayanan pasien di rumah sakit menjadi bagian dari keberhasilan peran dari seorang MPP berdasarkan penelitian Zees et al., (2022) dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain *factor personil* (factor pemberi edukasi) perencanaan pemulangan pasien terdiri dari tenaga medis yang berperan dalam perencanaan pulang yaitu perawat, dokter, petugas kesehatan, pasien dan anggota keluarga dalam keterlibatan dan partisipasi, komunikasi, perjanjian dan consensus dalam pemberian asuhan pasien.

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi tingkat kepuasan perawat terhadap peran MPP dalam asuhan pasien di Rumah Sakit X di Kabupaten Tangerang. Penelitian ini juga menghadirkan kebaruan dengan mengkaji secara mendalam tingkat kepuasan perawat terhadap peran Manajer Pelayanan Pasien (MPP) dalam kontinuitas pelayanan pasien di Rumah Sakit Swasta X Kabupaten Tangerang, yang belum pernah dievaluasi secara sistematis sebelumnya. Meskipun peran MPP telah diimplementasikan sejak tahun 2009, belum ada penelitian yang secara khusus mengevaluasi dampak peran ini terhadap kepuasan perawat dan efektivitas dalam mengintegrasikan asuhan pasien. Penelitian ini juga memberikan wawasan baru tentang kendala-kendala yang dihadapi oleh MPP dalam menjalankan tugasnya, serta menawarkan data empiris yang dapat menjadi dasar untuk perbaikan manajemen pelayanan pasien dan strategi peningkatan kinerja MPP.

Penelitian ini penting karena memberikan penilaian komprehensif terhadap kinerja Manajer Pelayanan Pasien (MPP), yang selama ini hanya dinilai secara umum melalui penilaian tahunan oleh bagian *human resources*. Evaluasi spesifik ini menawarkan gambaran jelas tentang efektivitas peran MPP dalam kontinuitas pelayanan pasien dan mengidentifikasi aspek yang memerlukan perbaikan. Dengan memahami tingkat kepuasan perawat dan hambatan yang dihadapi MPP, rumah sakit dapat mengembangkan solusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan, menurunkan angka *Average Length of Stay* (AvLOS), dan meningkatkan kepuasan pasien. Hasil penelitian ini juga dapat digunakan untuk merumuskan kebijakan dan program pelatihan baru, serta menambah wawasan dalam literatur keperawatan mengenai peran MPP dan kontinuitas pelayanan pasien, memberikan kontribusi signifikan pada praktik keperawatan berbasis bukti di rumah sakit dan institusi serupa.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian *mix methods* kuantitatif – kualitatif. Jumlah Reponden penelitian studi kuantitatif sebanyak 70 responden perawat pelaksana dan untuk partisipan study kualitatif adalah 13 partisipan. Pengambilan data melalui wawancara terstruktur secara mendalam dan pemberian kuisioner Kepuasan Perawat Terhadap

Pelaksanaan Peran MPP Tentang Kontinuitas Pelayanan Pasien Di RS X Kabupaten Tangerang. Pengambilan data untuk data Primer ini, peneliti mengumpulkan data menggunakan kuisisioner yang akan diambil dari responden perawat di ruang rawat inap, dan MPP sendiri, dengan 10 pertanyaan terbuka. Data Kuantitatif diambil dari kuesioner milik Rumah Sakit yang pernah digunakan untuk mengukur kepuasan perawat dengan jumlah 25 pertanyaan dengan skala linkert: sangat tidak puas, tidak puas, puas, sangat puas. Penelitian ini dinyatakan layak etis oleh Komite Etik Penelitian dan Pengembangan Kesehatan STIK Sint Carolus dengan nomor referensi 119/KEPPKSTIKSC/VIII/2023 dan oleh Komite Etik dan Hukum RS Swasta X di Kabupaten Tangerang dengan nomor referensi 1451/SHLV-HA/IX/23.

HASIL PENELITIAN

Analisa Data Karakteristik Individu (Demografis)

Analisa Univariat

Tabel. 1

Gambaran Usia, Jenis Kelamin, Jenjang Pendidikan, Masa Kerja, Jenjang Karir Responden

Variabel		Jumlah	Persen
Umur	20-30 Tahun	32	45.7%
	31-40 Tahun	24	34.3%
	41-50 Tahun	14	20.05%
Jenis Kelamin	Laki-laki	22	31.4%
	Perempuan	48	68.6%
Variabel		Frekuensi	Persen
Masa Kerja	1-5 Tahun	28	40%
	6-10 Tahun	23	32.9%
	11-15 Tahun	19	27.1%
Jenjang Pendidikan	D3	22	31.4%
	Ners	48	68.6%
Jenjang Karir	PK I	26	37.1%
	PK II	18	25.8%
	PK III	26	37.1%

Berdasarkan data, mayoritas responden dari 70 responden terdapat responden dengan usia 20 -30 tahun sebesar 45.7%, jenis kelamin perempuan 68.6% responden adalah Perempuan, jenjang pendidikan Ners memiliki 68.6%, untuk jenjang karir yang paling tinggi adalah di PK I dan PK III masing-masing 37.1%

Tabel. 2

Gambaran Kepuasan Perawat

	Karakteristik	Frekuensi	Persen
Kepuasan	Tidak Puas	3	4.3%
	Puas	11	15.7%
	Sangat Puas	56	80.0%
	Total	70	100%

Berdasarkan data, 80% atau 56 responden menyatakan sangat puas terhadap pelaksanaan peran MMP.

Analisa Bivariat

Tabel. 3

Hubungan usia dengan tingkat kepuasan responden terhadap peran MPP RS X Kab Tangerang

Usia	Kepuasan Pasien			Total		Asp Sig
	Puas (Frekuensi)	Persen	Sangat Puas (Frekuensi)	Persen	Frekue nsi	
20-30 th	6	8.6%	26	37.1%	32	45.7%
31-40 th	8	11.4%	16	22.9%	24	34.2%
41-50 th	6	8.6%	8	11.4%	14	20.1%

Berdasarkan data untuk usia mayoritas responden adalah pada usia 20 – 30 tahun secara konsep karakteristik usia produktif

Tabel. 4

Hubungan Jenis Kelamin dengan tingkat kepuasan responden terhadap peran MPP RS X Kab Tangerang

Jenis Kelamin	Puas (Freq)	Persen	Sangat Puas (Freq)	Persen	Freq	Total	Asy Sig
Laki-Laki	16	22.7%	54	77.3%	70	100%	0.57
Perempuan	20	29.0%	50	71.0%	70	100%	

Berdasarkan data, didapatkan terlihat nilai jenis kelamin laki – laki terbanyak yang menyatakan sangat puas sebesar 77.3%

Tabel. 5

Hubungan Jenjang Pendidikan dengan dengan tingkat kepuasan responden terhadap peran MPP

Pendidikan	Puas (freq)	Persen	Sangat Puas (freq)	Puas	Total	A Sig
D3	9	13%	61	87.1%		0.085
Ners	32	33%	38	54.3%		

Berdasarkan pengolahan data menggunakan chi square, didapatkan terlihat nilai jenjang pendidikan yang terbesar mengatakan sangat puas adalah pendidikan D3 sebanyak 87.1%

Tabel. 6

Hubungan Masa Kerja dengan dengan tingkat kepuasan responden terhadap peran MPP

Masa kerja	Puas (freq)	Percent	Sangat Puas (freq)	Percent	Total	A Syg
1-5 th	18	25.7%	52	74.3%	100%	0.875
6-10 th	19	27.0%	51	73.%	100%	
11-15 th	22	31.4%	48	68.5%	100%	

Berdasarkan pengolahan data menggunakan chi square, didapatkan terlihat nilai masa kerja yang paling terbesar pada masa usia kerja 1 - 5 tahun yang mengatakan sangat puas sebesar 74.3%

Tabel. 7

Hubungan Jenjang Karir dengan dengan tingkat kepuasan responden terhadap peran MPP

Jenjang Karir	Puas (freq)	Persen	Sangat Puas (freq)	Persen	Total	A syg
PK I	24	34.3%	46	65.7%	100%	0.420

PK II	12	17.0%	58	82.8%	100%
PK III	18	25.7%	52	74.2%	100%

Berdasarkan pengolahan data menggunakan chi square, didapatkan jenjang karir yang memiliki nilai tertinggi pada kategori sangat puas adalah pada PK II dengan total 82.8%.

PEMBAHASAN

Bagian ini menguraikan hasil interpretasi dan diskusi dari penelitian tentang kepuasan perawat terhadap peran Manajer Pelayanan Pasien (MPP) dalam pelaksanaan kontinuitas pelayanan di RS X Kabupaten Tangerang. Penelitian ini menggunakan desain mixed methods dengan triangulasi konvergen untuk menggabungkan data kuantitatif dan kualitatif serta membandingkannya dengan kajian literatur terkini.

Karakteristik Individu (Data Demografis Responden)

Hasil analisis menunjukkan bahwa mayoritas responden berada pada rentang usia 20-30 tahun (45,7%), bahwa individu pada usia dewasa muda umumnya memiliki kematangan fungsi dan integritas yang maksimal. Jenis kelamin perawat didominasi oleh perempuan (68,6%), tetapi hasil penelitian ini tidak menemukan perbedaan signifikan dalam kinerja antara jenis kelamin (Muzaki et al., 2024). Sebagian besar responden adalah lulusan Ners dengan pengalaman kerja 1-5 tahun. Penelitian oleh Sitio et al., (2022) menunjukkan bahwa perawat dengan pendidikan vokasi memiliki keterampilan yang baik dalam praktik keperawatan, meskipun mereka mungkin belum sepenuhnya terampil dalam analisis kritis. Wijaya et al., (2022) menggarisbawahi pentingnya pengalaman dalam mengembangkan keterampilan analitis dari tingkat *novice* ke *expert*.

Kepuasan Perawat dan Karakter Individu

Analisis menunjukkan tidak ada hubungan signifikan antara jenjang karir dan kepuasan perawat terhadap peran MPP ($p = 0,420$). Hal ini mengindikasikan bahwa jenjang karir mungkin tidak sepenuhnya berkontribusi pada kepuasan perawat di RS X. Hasil serupa ditemukan dalam penelitian oleh Palendeng & Bernarto, (2021), yang menekankan bahwa faktor-faktor lain seperti penghargaan dan motivasi juga berperan penting dalam kepuasan kerja. Selain itu, usia dan jenis kelamin tidak menunjukkan hubungan signifikan dengan kepuasan perawat, konsisten dengan hasil Anifah & FoEh, (2022) yang menemukan bahwa usia tidak mempengaruhi kepuasan kerja secara signifikan.

Analisis dari Data Kualitatif

Implementasi, termasuk edukasi dan persiapan pulang, mencerminkan hasil dari data kuantitatif mengenai fasilitas dan advokasi pasien. Evaluasi menunjukkan adanya perbedaan antara capaian yang tercapai dan tidak tercapai, menyoroti area yang perlu perbaikan (Lasao et al., 2024). Tema harapan juga menggarisbawahi kebutuhan untuk peningkatan, komunikasi, dan kepuasan pasien, yang sesuai dengan penelitian terbaru oleh Tarigan et al., (2022) tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja perawat. Kesimpulannya, meskipun hasil penelitian menunjukkan bahwa karakteristik individu tidak memiliki hubungan langsung dengan kepuasan perawat terhadap peran MPP, faktor eksternal seperti penghargaan dan sistem reward terbukti berpengaruh. Penelitian ini memperkuat temuan bahwa kepuasan kerja tidak hanya dipengaruhi oleh

variabel individu, tetapi juga oleh faktor organisasi dan lingkungan kerja (Isyandi et al., 2022). Dengan demikian, rumah sakit perlu mempertimbangkan faktor-faktor ini untuk meningkatkan kepuasan dan kinerja perawat.

SIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan perawat terhadap peran Manajer Pelayanan Pasien (MPP) di Rumah Sakit X Kabupaten Tangerang bergantung pada efektivitas koordinasi, advokasi, dan integrasi pelayanan yang dilakukan oleh MPP. Peran MPP dalam memastikan pelayanan pasien yang terintegrasi dan terkoordinasi dengan baik adalah kunci dalam meningkatkan kepuasan perawat. Evaluasi berkala terhadap program MPP diperlukan untuk memaksimalkan manfaatnya bagi semua pihak terkait.

SARAN

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar fokus dilakukan pada evaluasi mendalam terhadap program MPP, dengan menilai efektivitas evaluasi berkala dan dampaknya terhadap kepuasan perawat dan pasien. Penelitian juga sebaiknya mengeksplorasi pengaruh sistem reward dan punishment terhadap motivasi dan kinerja MPP. Selain itu, analisis lebih lanjut mengenai koordinasi antar PPA dan strategi untuk meningkatkannya perlu dipertimbangkan, serta identifikasi faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan perawat dan pasien. Pendekatan ini akan memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai pengembangan peran MPP dan dampaknya terhadap pelayanan keperawatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmidati, A., Herawati, T., & Waluyo, A. (2023). Upaya Persiapan Pulang pada Pasien Fraktur Ekstremitas Bawah Melalui Edukasi Berbasis Aplikasi Seluler: Literature Review. *PREPOTIF: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 7(1), 67–275. <https://doi.org/10.31004/prepotif.v7i1.10367>.
- Anifah, A., & FoEh, J. E. H. J. (2022). Faktor Pengaruh Kepuasan Kerja dan Loyalitas Kerja. *Jurnal Kajian Ilmiah*, 22(3), 253–266. <https://doi.org/10.31599/hvwm3v42>.
- Auladi, S. (2022). Efektivitas Case Manager dalam Upaya Kendali Mutu dan Kendali Biaya Pelayanan Kesehatan di RSUP Dr. Hasan Sadikin. *Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional*, 2(1). <https://doi.org/10.53756/jjkn.v2i1.49>.
- Isyandi, B., Taufiq, A., Saputra, T., & Prihati, P. (2022). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan Rumah Sakit Mata Pbec. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 19(2), 172–179. <https://doi.org/10.31849/jieb.v19i2.7169>.
- Juwita, H., Sjattar, E. L., Majid, A., & Lukman, S. (2021). Kolaborasi Multidisiplin Pelaksanaan Discharge Planning. *Aksiologi: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 5(4), 524--537. <https://doi.org/10.30651/aks.v5i4.5079>.
- Lasao, N., Abbas, B., & Nur, M. (2024). Analisis Sistem Tata Kelola Manajemen Sumber Daya Manusia pada Rumah Sakit Umum Daerah Konawe Kepulauan. *Action Research Literate*, 8(6). <https://doi.org/10.46799/ar.v8i6.416>.
- Latif, A., Hisyam, M., & others. (2023). Efek Program Coaching pada Manajer Keperawatan terhadap Motivasi dan Kepuasan Kerja Staf: Scoping Review. *Health Community Service*, 1(1), 11–17. <https://doi.org/10.47709/hcs.v1i1.3132>.
- Muzaki, A., Sucipto, W. B., & Wahyuni, N. (2024). Persepsi dan Tingkat Kompetensi Perawat Mengenai Kebutuhan Spiritual Pasien di Instalasi Gawat Darurat. *Jurnal Ilmiah Permas: Jurnal Ilmiah STIKES Kendal*, 14(1), 407–420. <https://doi.org/10.32583/pskm.v14i1.1697>.

- Nababan, F., & Nilasari, P. (2022). Penggunaan Aplikasi CDSS (Clinical Decision Support System) Berbasis Elektronik pada Pasien Anak di Berbagai Setting Layanan Perawatan: Tinjauan Literatur. *Jurnal Ilmu Keperawatan Anak*, 5(1), 36–48. <https://doi.org/10.32584/jika.v5i1.1283>.
- Palendeng, F. O., & Bernarto, I. (2021). Pengaruh Insentif Finansial, Insentif Nonfinansial, dan Motivasi Kerja terhadap Kepuasan Kerja Perawat di Rumah Sakit Gunung Maria Tomohon. *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*, 8(3), 652–667. <https://doi.org/10.35794/jmbi.v8i3.35796>
- Palenewen, A. A. P., & Mulyanti, D. (2023). Upaya Peningkatan Manajemen Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit: Tinjauan Teoritis. *DIAGNOSA: Jurnal Ilmu Kesehatan Dan Keperawatan*, 1(1), 53–59. <https://doi.org/10.59581/diagnosa-widyakarya.v1i1.165>.
- Rina, F. (2021). *Analisis Faktor Yang Berhubungan Dengan Pelaksanaan Discharge Planning Di Ruang Rawat Inap Rsud Kota Dumai Riau*. Universitas Andalas. <http://scholar.unand.ac.id/83197/>.
- Rizan, N. S. R., & Yulawati, E. (2024). Analisis Peningkatan Kualitas Sistem Pelayanan Rumah Sakit Gigi dan Mulut Iik Bhakti Wiyata Melalui Integrasi PIECES dan IPA. *Journal Of Industrial and Manufacture Engineering*, 8(1), 78–86. <https://doi.org/10.31289/jime.v8i1.10690>.
- Sari, J., & Fuadati, S. R. (2022). Pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja: Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening. *JIMBIS: Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 1(1). <https://doi.org/10.24034/jimbis.v1i1.5133>.
- Sitio, T., Setiawan, A., & Rusdhiati, F. (2022). Kajian Faktor yang Mempengaruhi Kemampuan Berpikir Kritis Perawat Klinis di Instalasi Rawat Inap. *Journal of Telenursing (JOTING)*, 4(2), 998–1011. <https://doi.org/10.31539/joting.v4i2.3798>.
- Suhendi, S., & Yuliani, N. (2022). Manajemen Komunikasi Terapeutik Manajer Perawatan Pasien (MPP) dengan Keluarga Pasien Covid-19. *Attractive: Innovative Education Journal*, 4(1), 227–237. <https://doi.org/10.51278/aj.v4i1.370>.
- Tarigan, R. H. B., Santoso, H., & Sipayung, R. (2022). Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Perawat Pelaksana di Rumah Sakit Efarina Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan Tahun 2019. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 7(2), 580–594. <https://doi.org/10.33143/jhtm.v7i2.1571>.
- Wijaya, Y. A., Yudhawati, N. L. P. S., Fista, K. R., & Andriana, S. K. I. (2022). *Classification Of Nursing Theory Developed By Nursing Experts: A Literature Review Klasifikasi Teori Keperawatan Yang Dikembangkan Oleh Ahli Keperawatan: Sebuah Tinjauan Literatur*. <http://dx.doi.org/10.13140/RG.2.2.26437.32487r>.
- Yani, A., Ramlawati, R., & Amang, B. (2024). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Perawat. *SEIKO: Journal of Management & Business*, 7(1). <https://doi.org/10.37531/sejaman.v7i1.6890>.
- Zees, R. F., Luawo, H. P., & Thalib, R. (2022). Discharge Planning terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit. *Nursing Care*, 7(2). <http://dx.doi.org/10.52365/jnc.v7i2.406>.