



JAKK - UHO

JURNAL ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN  
KESEHATAN  
(JAKK-UHO)

Vol. 5/No.2 /Bulan Juli Tahun 2024  
e-ISSN: 2797-6831

**ANALISIS KEPUASAN PEMBERI LAYANAN KESEHATAN  
(PROVIDER) ASPEK GAJI, PENGAKUAN DAN KEBIJAKAN  
ORGANISASI DALAM UPAYA PENGEMBANGAN MUTU  
PELAYANAN KESEHATAN DI RUANG RAWAT INAP  
RSUD KOTA KENDARI**

**Reni Mustiani<sup>1\*</sup>, Jumakil<sup>2</sup>, Rahman<sup>3</sup>**

<sup>123</sup>Jurusan Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Halu  
Oleo

rmustiani@gmail.com<sup>1</sup>, jumakil@uho.ac.id<sup>2</sup>, rahman@gmail.com<sup>3</sup>

**INFO ARTIKEL**

**Kata kunci:** Kepuasan kerja, Gaji, Pengakuan Kebijakan Organisasi, Tanggung Jawab, Jenis Pekerjaan, Jaminan Pekerjaan, Kondisi Kerja.

**\*Korespondensi:**

Reni mustiani  
Universitas Halu Oleo  
Kampus Hijau Bumi Tridharma  
Anduonohu, Kendari

**Email:**

rmustiani@gmail.com

**Copyright:** © 2016 Author et al.  
This is an open  
access article distributed under the  
terms of the [JAKK-UHO Attribution  
License](#), which permits  
unrestricted use, distribution, and  
reproduction in anymedium,  
provided the original author and  
source are credited.

Jurnal Administrasi Kebijakan  
Kesehatan (JAKK-UHO)  
Published by Universitas Halu Oleo

**Laman:**

[http://ojs.uho.ac.id/index.php/jakk-  
uho](http://ojs.uho.ac.id/index.php/jakk-uho)

**Kode Etik:**

-

**Abstrak**

**Latar Belakang:** Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang penting untuk diperhatikan oleh organisasi. Hal ini dikarenakan, kepuasan yang dirasakan pegawai dalam pekerjaannya akan berdampak terhadap mutu pelayanan kesehatan serta dapat meningkatkan produktivitas dan loyalitas pegawai pada organisasi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan pemberi layanan kesehatan (provider) dalam upaya pengembangan mutu pelayanan kesehatan di Ruang Rawat Inap RSUD Kota Kendari..

**Metode:** Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan Survei analitik. Penelitian ini menggunakan desain *cross-sectional*. Sampel yang dijadikan reponden pada penelitian ini, sebanyak 101 orang yang bekerja diruang rawat inap RSUD kota Kendari dengan menggunakan teknik *proportionate stratified rondom sampling*.

**Hasil:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa gaji ( $p\ value = 0,001 < 0,05$ ), pengakuan ( $p\ value = 0,001 < 0,05$ ), kebijakan organisasi ( $p\ value = 0,001 < 0,05$ ) memiliki hubungan secara bermakna dengan kepuasan pemberi layanan kesehatan.

**Kesimpulan:** Pihak manajemen RSUD Kota Kendari sebaiknya melakukan evaluasi pada sistim penggajian yang berlaku dengan memberikan gaji sesuai dengan faktor tanggung jawab pegawai. Selain itu, pihak RSUD Kota Kendari sebaiknya lebih mengembangkan sistim penghargaan yang ada baik dalam bentuk materi maupun non materi, memebenahi sistim pengembangan karir yang lebih terarah, memberikan jenis pekerjaan yang sesuai minat dan bakat pegawai, mengembangkan faktor kesejahteraan yang dierikan kepada pegawai serta menciptakan kondisi kerja yang dapat meningkatkan semangat kerja pegawai.

## **Abstract**

**Background:** Job satisfaction is an important factor for organizations to pay attention to. This is because the satisfaction felt by employees in their work will have an impact on the quality of health services and can increase employee productivity and loyalty to the organization.

**Objectives:** The aim of this research is to determine the satisfaction of health service providers (providers) in efforts to develop the quality of health services in the Kendari City Hospital Inpatient Room.

**Methods:** This type of research is quantitative research with comparative methods and uses a cross sectional approach

**Results:** The results of the study showed that salary ( $p$  value =  $0.001 < 0.05$ ), recognition ( $p$  value =  $0.001 < 0.05$ ), organizational policy ( $p$  value =  $0.001 < 0.05$ ) had a significant relationship with the satisfaction of health service providers.

**Conclusion:** The management of Kendari City Hospital should evaluate the applicable payroll system by providing salaries according to employee responsibility factors. In addition, Kendari City Hospital should further develop the existing reward system both in material and non-material forms, improve the career development system to be more focused, provide types of work that suit employee interests and talents, develop welfare factors given to employees and create working conditions that can increase employee morale.

Pembangunan kesehatan bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat, bagi setiap orang agar terwujudnya derajat kesehatan masyarakat yang maksimal sebagai usaha untuk menciptakan pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomi. Seiring dengan meningkatnya pengetahuan dan kesadaran manusia untuk meningkatkan derajat kesehatan tersebut maka suatu sarana penyelenggaraan kesehatan dituntut untuk senantiasa memberikan pelayanan terbaik kepada pasiennya (UU RI No. 39 Tahun 2009) (1).

Rumah sakit mempunyai berbagai macam jenis pelayanan kesehatan yang dapat diunggulkan untuk mempertahankan loyalitas pasien. Salah satu jenis pelayanan kesehatan yang ada di rumah sakit yaitu pelayanan rawat inap. Pelayanan rawat inap dewasa ini menjadi perhatian utama manajemen rumah sakit, karena jumlah pasien rawat inap yang lebih banyak dibandingkan dengan perawatan yang lain (2).

Untuk dapat menjalankan pelayanan kesehatan yang baik, rumah sakit membutuhkan sumber daya manusia untuk menjalankan pelayanan kesehatan secara profesional (Raziansyah, Pertiwi, Irfansyah, & Hasaini, 2021) (3). Sumber daya manusia dalam organisasi merupakan faktor yang sangat penting. Hal ini dikarenakan unsur sumber daya manusia merupakan kunci keberhasilan organisasi. Rumah sakit sebagai institusi yang kompleks dengan produk yang dihasilkan berupa pelayanan membuat kualitas pelayanan di rumah sakit sangat dipengaruhi oleh kualitas pemberi pelayanan (4).

Saat ini diketahui bahwa permasalahan pokok yang sering timbul dalam manajemen sumber daya manusia adalah bagaimana mencari cara terbaik untuk mencapai kepuasan kerja pegawai. Sehingga, permasalahan terkait kepuasan kerja perlu mendapat perhatian dan ditangani secara sungguh-sungguh. Hal ini sebagai upaya untuk menghindari dampak negatif yang mungkin akan dihadapi rumah sakit akibat permasalahan tersebut (5).

Di Indonesia penyedia jasa dibidang kesehatan belum menghasilkan perbaikan dalam beberapa aspek untuk meningkatkan mutu pelayanan yang berkualitas, pelayanan kesehatan di Indonesia masih terbilang belum berjalan dengan baik. Siagian (2002) menjelaskan hal itu disebabkan adanya ketidakpuasan kerja yang di rasakan petugas kesehatan yang beraneka ragam seperti kondisi kerja yang tidak memuaskan, penghasilan yang dirasa rendah, hubungan yang tidak serasi antara atasan maupun rekan kerja, kebijakan administrasi, kebijakan organisasi serta faktor-faktor lain (6). Herzberg dalam Umar (2008) menyebutkan faktor-faktor yang berperan sebagai ketidakpuasan terhadap

individu adalah kebijakan dan manajemen, gaji, hubungan dengan mitra kerja, kehidupan pribadi, hubungan dengan bawahan, status, dan rasa aman. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan beberapa penelitian.

Penelitian Vaundika (2020) mengenai “Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pegawai Non PNS Bidang Pelayanan Penunjang Medis Terhadap Kompensasi yang diterima di RSUD Pasar Rebo” menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara umur, jabatan, pendidikan, unit kerja, lama kerja, kondisi kerja, kebijakan penentuan kompensasi dan gaji. Dari seluruh variabel tersebut, variabel yang memiliki hubungan kuat terhadap kepuasan kerja adalah variabel unit kerja dan kondisi kerja. Hasil penelitian tersebut menunjukkan sebesar 28,6% pegawai puas pada unit tempat mereka bekerja dan 71,4% menyatakan tidak puas pada unit tempat mereka bekerja. Sedangkan, untuk variabel kondisi kerja terdapat 37,3% merasa puas pada kondisi kerja dan sebesar 62,7% merasa tidak puas pada kondisi tempat mereka bekerja.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Kendari merupakan salah satu rumah sakit yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang terdiri dari pelayanan medis, pelayanan penunjang medis dan non medis, pelayanan asuhan dan keperawatan, pendidikan, dan latihan, administrasi dan keuangan, serta penelitian dan pengembangan guna untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan jumlah tenaga kerja yang ada di RSUD Kota kendari pada tahun 2022 sebanyak 702 terdiri dari PNS 284, Non PNS 400, Part time 18. Meliputi : tenaga medis, tenaga kesehatan dengan berbagai profesi, dan tenaga admistrasi umum (7).

Kualitas Pelayanan mempengaruhi jumlah kunjungan suatu Rumah Sakit. Berdasarkan data dari RSUD Kota Kendari menunjukkan bahwa jumlah pasien rawat inap pada tahun 2022 sebanyak 10.203 pasien. Kunjungan terbanyak pada bulan Desember 1033 pasien dan jenis pembayaran yang paling banyak digunakan pada tahun 2022 adalah JKN sebanyak 8.853 pasien (8).

Berdasarkan survey awal yang dilakukan peneliti sebelumnya melalui wawancara kepada keluarga pasien Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Kendari khususnya diruang rawat inap Lavender bahwa masih adanya keluhan keluarga pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh perawat misalnya perawat tidak disiplin (terlambat masuk kerja dan perawat hanya melakukan pekerjaan hanya sebagai rutinitas saja selebihnya itu dilimpahkan kepada mahasiswa yang sedang praktek tanpa diberikan bimbingan), masih adanya kasus infus habis, dan masih kurang respon perawat terhadap keluarga pasien yang sedang meminta bantuan. Lebih lanjut mengenai BOR (Bed Occupancy Ratio) atau pemanfaatan tempat tidur diruangan rawat inap Lavender sudah ideal hal ditunjukkan dengan jumlah ratio penggunaan tempat tidur perbulanannya yaitu 82,1% dengan mengacu pada nilai parameter BOR menurut Depkes RI tahun 2005 idealnya adalah 60-85% (9).

Penelitian lain di kemukakan oleh Pritami (2020) mnegenai “Hubungan Kualitas Leader Member Exchange Dan Dukungan Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Perawat RSUD Kota Kendari “ menunjukkan bahwa penghargaan dan kondisi kerja yang menguntungkan juga masih kurang dirasakan dan diterima dari organisasi. Hal ini tercermin dari beberapa pernyataan responden tentang kontribusi mereka yang tidak dinilai dan dihargai oleh organisasi baik dengan pembagian insentif yang tidak adil serta tidak sesuai dengan beban dan risiko kerja perawat, maupun reward yang tidak pernah diberikan baik dalam bentuk pujian ataupun ucapan terima kasih atas prestasi dan kontribusi perawat dalam melayani pelanggan. Selain itu kesempatan pengembangan melalui keikutsertaan dalam pelatihan yang tidak adil distribusinya (10)

## **METODE**

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan Survei analitik. Penelitian ini menggunakan desain *cross-sectional*. Sampel yang dijadikan reponden pada penelitian ini, sebanyak 101 orang yang merupakan perawat diruang rawat inap RSUD Kota Kendari dengan menggunakan teknik *proportionate stratified rondon sampling*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Gaji

**Tabel 1. Distribusi frekuensi gaji Perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Kota Kendari**

Gaji	Jumlah (n)	Presentase (%)
Tidak Sesuai	49	48,5
Sesuai	52	51,5
<b>Total</b>	<b>101</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Primer, Tahun 2024

Berdasarkan tabel diatas, di ketahui bahwa paling banyak responden mempunyai gaji yang sesuai keinginan yaitu 52 responden (51,5%), dan responden yang mempunyai gaji tidak sesuai keinginan yaitu 49 responden (48,5%).

### 2. Pengakuan

**Tabel 2. Distribusi frekuensi pengakuan Perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Kota Kendari**

Pengakuan	Jumlah (n)	Presentase (%)
Tidak Pernah	51	50,5
Pernah	50	49,5
<b>Total</b>	<b>101</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Primer, Tahun 2024

Berdasarkan tabel diatas, di ketahui bahwa paling banyak responden pernah memperoleh pengakuan dari rumah sakit yaitu 50 responden (49,5%), dan responden yang tidak pernah memperoleh pengakuan dari rumah sakit yaitu 51 responden (50,5%).

### 3. Kebijakan organisasi

**Tabel 3. Distribusi frekuensi kebijakan organisasi Perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Kota Kendari**

Kebijakan Organisasi	Jumlah (n)	Presentase (%)
Tidak Sesuai	51	50,5
Sesuai	50	49,5
<b>Total</b>	<b>101</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Primer, Tahun 2023

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa paling banyak responden telah merasa kebijakan organisasi yang di berikan oleh pihak rumah sakit telah sesuai dengan keinginannya yaitu 50 responden (49,5%), dan responden yang merasa kebijakan organisasi yang diberikan oleh pihak rumah sakit tidak sesuai yaitu 51 responden (50,5%).

#### 4. Hubungan Gaji dengan Kepuasan Pemberi Layanan Kesehatan (Provider)

**Tabel 4. Hubungan Gaji Terhadap Kepuasan Pemberi Layanan Kesehatan Diruang Rawat Inap RSUD Kota Kendari**

Gaji	Frekuensi				Total		P value
	Tidak puas		Puas		n	%	
	N	%	N	%			
Tidak Sesuai	35	71,4	14	29,6	49	100	P = 0,001
Sesuai	8	15,4	44	84,6	52	100	
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>42,6</b>	<b>58</b>	<b>57,4</b>	<b>101</b>	<b>100</b>	

Sumber : Data Primer, 2024

Berdasarkan tabel 4 diatas, diketahui bahwa dari 49 responden yang memperoleh gaji tidak sesuai dan merasa tidak puas bekerja di RSUD Kota Kendari adalah sebesar 35 orang (71,4%), dan responden yang memperoleh gaji tidak sesuai dan merasa puas bekerja di RSUD kota Kendari ada 14 dari (29,6%). Sedangkan 52 responden yang memperoleh gaji sesuai dan merasa tidak puas bekerja di RSUD Kota Kendari ada 9 orang (15,4 %), dan responden yang memperoleh gaji sesuai dan merasa puas bekerja di RSUD Kota Kendari ada 44 Orang (84,6%).

Berdasarkan uji *chi-square*, terdapat hubungan yang bermakna antara gaji dengan kepuasan pemberi layanan kesehatan (provider) di RSUD Kota Kendari. Berdasarkan hasil pengamatan peneliti dilapangan terdapat 71,4% responden memiliki gaji tidak sesuai dan tidak merasa puas, para pegawai mengatakan bahwa gaji yang diberikan oleh RSUD Kota Kendari belum sesuai dengan pekerjaan yang mereka lakukan. Dimana, dalam hal ini pegawai berharap pihak rumah sakit dapat memberikan gaji yang sesuai dengan tanggung jawab dan beban pekerjaannya.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Nurhayani (2022) dan Yulita (2018) yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara variabel gaji dengan kepuasan kerja dokter spesialis. Peneliti lain, Sutejo (2020) juga mengemukakan hal yang sama dimana dalam penelitiannya menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara variabel gaji dengan kepuasan kerja perawat di unit rawat inap RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Propinsi Lampung.

#### 5. Hubungan Pengakuan dengan Kepuasan Pemberi Layanan Kesehatan (Provider)

**Tabel 5. Hubungan Pengakuan Terhadap Kepuasan Pemberi Layanan Kesehatan Diruang Rawat Inap RSUD Kota Kendari**

Pengakuan	Frekuensi				Total		P value
	Tidak puas		Puas		n	%	
	N	%	N	%			
Tidak Pernah	36	70,6	15	29,4	51	100	P = 0,001
Pernah	7	14,0	43	86,0	50	100	
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>42,6</b>	<b>58</b>	<b>57,4</b>	<b>101</b>	<b>100</b>	

Sumber : Data Primer, 2024

Berdasarkan tabel 5 diatas, diketahui bahwa dari 51 responden yang tidak pernah memperoleh pengakuan dari rumah sakit atas hasil pekerjaan dan merasa tidak puas bekerja di RSUD Kota Kendari adalah sebesar 36 orang (70,6 %), dan responden yang tidak memperoleh pengakuan dan merasa puas bekerja di RSUD kota Kendari ada 15 orang (29,4%). Sedangkan 50 responden yang memperoleh pengakuan dan merasa tidak puas bekerja di RSUD Kota Kendari ada 7 orang (14 %), dan responden yang memperoleh pengakuan dan merasa puas bekerja di RSUD Kota Kendari ada 43 Orang (86%).

Berdasarkan uji *chi-square*, terdapat hubungan yang bermakna antara pengakuan dengan kepuasan pemberi layanan kesehatan (provider) di RSUD Kota Kendari. Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan terdapat 70,6% reponden yang tidak pernah mendapat pengakuan dan tidak merasa puas adalah pegawai dari golongan rendah. Para pegawai juga mengatakan mereka jarang sekali mendapat pengakuan dalam bentuk materi maupun non materi dari prestasi kerja yanf telah mereka lakukan. Maka dalam mengatasi permasalahan tersebut pihak manajemen rumah sakit disarankan untuk lebih memperhatikan faktor ini. Pengakuan yang diberikan kepada seluruh pegawai perlu ditindaklanjuti dengan tindakan yang konkrit dalam bentuk pengakuan yang dapat dirasakan langsung oleh pegawai, baik pengakuan yang dikaitkan dengan materi maupun non materi.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Pancaputra (2017) yang menunjukkan bahwa variabel pengakuan memiliki hubungan yang bermakna terhadap kepuasan kerja pegawai di Rumah Sakit Umum FK UKI. Peneliti lain, Hariyati (2022) menyatakan bahwa terdapat hubungan antara pengakuan yang diterima dengan kepuasan kerja tenaga perawat pada unit rawat inap dan rawat jalan Rumah Sakit Agung Jakarta.

## 6. Hubungan Kebijakan Organisasi dengan Kepuasan Pemberi Layanan Kesehatan (Provider)

**Tabel 6. Hubungan Kebijakan Organisasi Terhadap Kepuasan Pemberi Layanan Kesehatan Diruang Rawat Inap RSUD Kota Kendari**

Kebijakan Organisasi	Frekuensi				Total		P value
	Tidak puas		Puas		n	%	
	N	%	N	%			
Tidak Sesuai	35	68,6	16	31,4	51	100	P = 0,001
Sesuai	8	16,0	42	84,0	50	100	
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>42,6</b>	<b>58</b>	<b>57,4</b>	<b>101</b>	<b>100</b>	

Sumber : Data Primer, 2024

Berdasarkan tabel 6 diatas, diketahui bahwa dari 51 responden yang merasa kebijakan organisasi yang diberikan tidak sesuai dengan harapan dan merasa tidak puas bekerja di RSUD Kota Kendari adalah sebesar 35 orang (68,6 %), dan responden yang merasa kebijakan organisasi yang di berikan tidak sesuai dan merasa puas bekerja di RSUD kota Kendari ada 16 orang (31,4%). Sedangkan 50 responden yang merasa kebijakan organisasi yang diberikan sesuai dan merasa tidak puas bekerja di RSUD Kota Kendari ada 8 orang (16 %), dan responden yang merasa kebijakan organisasi yang diberikan sesuai dan merasa puas bekerja di RSUD Kota Kendari ada 42 orang (84%).

Berdasarkan uji *chi-square*, terdapat hubungan yang bermakna antara kebijakan organisasi terhadap kepuasan pemberi layanan kesehatan (provider) di RSUD Kota Kendari. Berdasarkan hasil penelitian dilapangan terdapat 68,6% mengatakan bahwa

kebijakan organisasi yang di berikan oleh pihak rumah sakit tidak sesuai dengan yang diharapkan, banyak juga pegawai yang mengeluh akan rasa ketidakadilan pihak manajemen rumah sakit dalam memberikan kebijakan organisasi kepada para pegawainya, seperti kebijakan dalam memberikan kegiatan pendidikan dan pelatihan dan kebijakan terkait dengan promosi karir.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Baron dan Byrne (2005) yang menyatakan bahwa kebijakan organisasi merupakan salah satu faktor yang positif memberikan pengaruh terhadap kepuasan kerja. Selain itu, penelitian lain Yulita (2018) menyatakan bahwa ada perbedaan proporsi antara kebijakan organisasi dengan kepuasan kerja dokter spesialis di Rumah Sakit OMNI Alam Sutra.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa:

1. Ada hubungan gaji dengan kepuasan pemberi layanan kesehatan (provider) dalam upaya pengembangan mutu pelayanan kesehatan di ruang rawat inap RSUD Kota Kendari.
2. Ada hubungan pengakuan dengan kepuasan pemberi layanan kesehatan (provider) dalam upaya pengembangan mutu pelayanan kesehatan di ruang rawat inap RSUD Kota Kendari.
3. Ada hubungan kebijakan organisasi dengan kepuasan pemberi layanan kesehatan (provider) dalam upaya pengembangan mutu pelayanan kesehatan di ruang rawat inap RSUD Kota Kendari.

## **SARAN**

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh, maka dapat diajukan saran atau rekomendasi sebagai berikut :

### **1. Bagi Rumah Sakit**

- a. Pihak manajemen RSUD Kota Kendari sebaiknya lebih meningkatkan kepuasan kerja pegawai dengan melakukan evaluasi terhadap sistim penggajian yang berlaku saat ini dengan memperhatikan faktor- faktor serta unsur kelayakan dan keadilan dalam memberikan gaji yang sesuai kepada seluruh pegawai.
- b. Pihak manajemen RSUD Kota Kendari sebaiknya lebih mengembangkan sistim penghargaan yang ada baik dalam bentuk materi maupun non materi, memberikan kesempatan yang seluas-luasnya secara adil kepada seluruh pegawai dalam kegiatan pendidikan dan pelatihan, membenahi sistim pengembangan karir yang lebih terarah, meningkatkan komunikasi yang terjalin antara pihak manajemen dengan pegawai, menyesuaikan jenis pekerjaan yang diberikan kepada pegawai, mengembangkan kesejahteraan yang diberikan di luar gaji pokok, serta menciptakan kondisi kerja yang mampu meningkatkan semangat kerja pegawai.

### **2. Bagi Peneliti Lain**

Penelitian selanjutnya diharapkan dapat melakukan penelitian secara kualitatif. Dimana, hal ini bertujuan untuk memperoleh hasil penelitian yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan kerja pegawai.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Suwuh MK, Maramis FRR, Wowor RE, Kesehatan F, Universitas M, Ratulangi S, et al. Hubungan Antara Kualitas Jasa Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Walantakan Kecamatan Langowan Utara. *Kesmas*. 2018;7(3):1–8.
2. Lubis YH, Saragih FA, Maretta B. Pengaruh Beban, Kepuasan, Dan Stress Kerja Terhadap Motivasi Kerja Perawat: (a Systematic Review). *J Kesehat Masy*. 2022;10(3):372–8.
3. Tanjung IM, Nadapdap T, Muhammad I. Evaluasi Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap RS Imelda Pekerja Indonesia Medan. *Inov Ris Ilmu Kesehat [Internet]*. 2023;1(4):121–34. Available from: <https://ejurnal.politeknikpratama.ac.id/>
4. Sulistyarini N. Faktor- Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Kerja Pegawai Tetap Di Rumah Sakit Haji Jakarta [Internet]. Vol. 2, Slideshare.Net. 2019. Available from: <https://www.slideshare.net/ALBICEE/lembar-observasi-siswa-50178674>
5. Nisak UK. Buku Ajar Statistik Di Fasilitas Pelayanan Kesehatan. *Buku Ajar Statistik Di Fasilitas Pelayanan Kesehatan*. 2020.
6. Zumria, Narmi, Tahiruddin. Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Dan Non Bpjs Terhadap Mutu Pelayanan Di Ruang Rawat Inap RSUD Kota Kendari. *J Ilm Karya Kesehat*. 2020;1(1):76–83.
7. Data Profil RSUD Kota Kendari. 2022.
8. Astuti NPEW. Analisi Pelaksana Sop, Sarana Dan Prasarana, Dan Ketersediaan Tenaga Penanganan Keluhan pelayanan Kesehatan Pasien Jkn di RSUD Kota Kendari Tahun 2023. 2023;5(November):1–14. Available from: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK558907/>
9. Suhadi S, Maidin A, Palutturi S, Bahar B, Nurmaladewi N, Astuty E. Efektivitas Penanganan Keluhan Pasien Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Bahteramas Sulawesi Tenggara. *Media Kesehat Masy Indones*. 2019;15(4):400.
10. Farida PU, Hadi I, Usman RD. Gambaran Persepsi Keluarga Pasien Tentang Mutu Pelayanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap Lavender Rumah Sakit Umum .... 2019; Available from: <http://repository.poltekkes-kdi.ac.id/396/>