

### **HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP PUSKESMAS UMBULSARI KABUPATEN JEMBER**

Ratna Herawati, Awatiful Azza, Siti Kholifah

Universitas Muhammadiyah Jember, Fakultas Ilmu Kesehatan, Program Studi Ilmu Keperawatan

[ratna.hw85@gmail.com](mailto:ratna.hw85@gmail.com), [awatiful.azza@unmuhjember.ac.id](mailto:awatiful.azza@unmuhjember.ac.id), : [sitikholifah@unmuhjember.ac.id](mailto:sitikholifah@unmuhjember.ac.id))

#### **ABSTRAK**

Pelayanan keperawatan merupakan komponen penting dalam sistem pelayanan kesehatan yang berorientasi kepada klien. Kepuasan pasien menjadi tolak ukur kualitas pelayanan keperawatan yang diberikan oleh instansi kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan desain cross sectional. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan total sampling, sampel dalam penelitian ini sebanyak 34 responden. Instrumen penelitian ini menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan spearman rank. Hasil penelitian menunjukkan signifikansi nilai p value  $0,000 < 0,05$  dengan koefisien korelasi sebesar 0,903 yang termasuk dalam kategori sangat kuat (0,9 – 1). Kualitas pelayanan keperawatan di Ruang Rawat Inap Puskesmas Umbulsari Kabupaten Jember mayoritas tingkat pelayanan baik. Tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Puskesmas Umbulsari Kabupaten Jember mayoritas tingkat puas. Ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien. sehingga semakin semakin baik kualitas pelayanan keperawatan semakin besar tingkat kepuasan pasien

**Kata Kunci** : Kualitas Pelayanan Keperawatan, Tingkat Kepuasan Pasien

#### **ABSTRACT**

*Nursing services are important component in client-oriented health service system. Patient satisfaction is benchmark for quality of nursing services provided by health agencies. This study aims to determine relationship between quality of nursing services and level of patient satisfaction. This type of research is quantitative research with cross sectional design. Sampling technique in this research used total sampling, sample in this research was 34 respondents. This research instrument uses questionnaire. Data analysis uses spearman rank. The research results show significant p value of  $0.000 < 0.05$  with correlation coefficient of 0.903 which is included in very strong category (0.9 – 1). The quality of nursing services in Inpatient Room of Umbulsari Health Center, Jember Regency, the majority of service levels are good. The majority of patient satisfaction levels in Inpatient Room at the Umbulsari Health Center, Jember Regency are satisfied. There is significant relationship between quality of nursing services and patient satisfaction. So better quality of nursing services, greater patient satisfaction.*

**Keywords** : Quality of Nursing Services, Level of Patient Satisfaction

Received: Agustus 2024  
Reviewed: Agustus 2024  
Published: Agustus 2024

Plagiarism Checker No  
234  
Prefix DOI : Prefix DOI :  
10.8734/Nutricia.v1i2.36  
5

**Copyright : Author**  
**Publish by : Nutricia**



This work is licensed  
under a [Creative  
Commons Attribution-  
NonCommercial 4.0  
International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan keperawatan merupakan komponen penting dalam sistem pelayanan kesehatan yang berorientasi kepada klien. Berkaitan dengan pelayanan keperawatan, mutu berupa kepuasan pasien merupakan inti dari keperawatan (Mu'ah, 2021). Kepuasan dimulai dari penerimaan terhadap pasien dari pertama kali datang sampai pasien meninggalkan

tempat pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien menjadi tolak ukur kualitas pelayanan keperawatan yang diberikan oleh instansi kesehatan. Kepuasan pasien merupakan keinginan klien yang muncul berdasarkan kegiatan petugas kesehatan selama pemberian pelayanan menjadi dampak hasil dari layanan kesehatan (Tran et al., 2021). Kepuasan pasien di Puskesmas tergantung bagaimana pelayanan yang diberikan oleh petugas Puskesmas tersebut. Rendahnya tingkat kepuasan pasien menunjukkan tingkat pelayanan keperawatan yang diberikan masih ada yang belum sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pasien dan kepuasan pasien masih belum sesuai dengan standar. Ketidakpuasan akan dirasakan oleh pasien apabila hasil (outcome) tidak memenuhi keinginan pasien (Maryana & Christiany, 2022).

Menurut Kemenkes RI (2023), di Indonesia indeks kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan sebesar 91% menyatakan puas dan 9% menyatakan tidak puas (Kemenkes RI, 2023). Berdasarkan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan keperawatan di Jawa Timur pada tahun 2023 angka kepuasan pasien mencapai 82,23% dari target standart pelayanan minimal (SPM) yaitu 95% (Dinkes Jawa Timur, 2023). Di Kabupaten Jember pada tahun 2024 berdasarkan survei kepuasan pasien di rumah sakit terbesar Kabupaten Jember menunjukkan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan keperawatan sebesar 69,85%. Berdasarkan data tersebut menunjukkan angka kepuasaan pasien masih tergolong rendah, sehingga kepuasaan pasien menjadi permasalahan bagi fasilitas pelayanan kesehatan (Dinkes Kabupaten Jember, 2023).

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan di Puskesmas Umbulsari Kabupaten Jember pada tahun 2023 rata-rata 90 pasien per bulan dengan nilai BOR (Bed Occupancy Rate) 79 %. Pada tahun 2024 nilai BOR Triwulan I 89,6% dengan rata-rata kunjungan pasien 116 per bulan. Dari data tersebut terdapat 25 pasien tidak puas dengan pelayanan Puskesmas. Berdasarkan analisa penyebab ketidakpuasan pasien yaitu karena kurangnya kebersihan di ruang rawat inap dan suhu ruang yang panas dan kurang ramahnya petugas pelayanan. Kedua indikator tersebut merupakan indikator ketidakpuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan.

Tingkat kepuasan pasien dipengaruhi oleh beberapa faktor salah satunya adalah kualitas pelayanan keperawatan (Pasalli' & Patattan, 2021). Kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang positif dan signifikan dengan tingkat kepuasan pasien, sehingga menunjukkan bahwa tinggi rendahnya tingkat kepuasan pasien dipengaruhi oleh tinggi rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan. Semakin baik kualitas pelayanan pasien maka akan semakin baik pula tingkat kepuasan pasien dan berlaku sebaliknya jika kualitas pelayanan pasien kurang baik maka tingkat kepuasan pasien pun akan berkurang (Asamrew et al., 2020).

Berdasarkan uraian tersebut perlu dilakukan penelitian "Hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Puskesmas Umbulsari Kabupaten Jember Tahun 2024".

## **METODE PENELITIAN**

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah korelasi observasional dengan menggunakan pendekatan *cross sectional*. Metode *cross sectional* merupakan metode penelitian untuk mempelajari dinamika korelasi antara faktor-faktor risiko dengan efek, dengan cara pendekatan, observasi, atau pengumpulan data sekaligus pada suatu saat, yang artinya tiap subjek penelitian hanya diobservasi sekali saja (Hardani, 2020).

Populasi dalam penelitian ini adalah rata-rata pasien rawat inap di Puskesmas Umbulsari Kabupaten Jember pada trimester I tahun 2024 dengan jumlah 34 responden. Besar sampel dalam penelitian ini menggunakan total sampling yaitu jumlah sampel sama dengan jumlah populasi karena jumlah populasi kurang dari 100. Jadi besar sampel dalam pannelitian ini adalah 34 responden.

Pengumpulan data untuk variabel independen dan dependen menggunakan kuesioner. Data yang terkumpul kemudian ditabulasi dan dianalisis menggunakan uji *Spearman Rank*. Sebelum melakukan penelitian, peneliti melakukan telaah etik ke Komisi Etik Penelitian Kesehatan (KEPK) Fakultas Ilmu Kesehatan dengan nomor surat 0164/KEPK/FIKES/XII/2024.

## HASIL PENELITIAN

Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti dapat dilihat pada tabel:

**Tabel 1.** Karakteristik Responden di Ruang Rawat Inap Puskesmas Umbulsari, Juli 2024 (n=34)

Karakteristik Responden	Kategori	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	15	44,1
	Perempuan	19	55,9
Umur	19-44	15	44,1
	45-59	19	55,9
	>60	0	0
Pendidikan	SD	0	0
	SMP	5	14,7
	SMA	26	76,5
	PT	3	8,8
Pekerjaan	IRT	16	47,1
	Tani	7	20,6
	Dagang	5	14,7
	Karyawan Swasta	4	11,8
	PNS	2	5,9
Status Pernikahan	Belum Menikah	2	5,9
	Menikah	32	94,1
Status Kesehatan	Jaminan Tidak memiliki BPJS	15	44,1
	Memiliki BPJS	19	55,9

Sumber: Data Primer

Berdasarkan pada tabel 1. Menunjukkan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin sebagian besar perempuan dengan jumlah 19 responden (55,9%). Karakteristik berdasarkan umur sebagian besar pada usia dewasa yaitu rentang 19-44 tahun dengan jumlah 19 responden (55,9%). Karakteristik responden berdasarkan pendidikan sebagian besar berpendidikan SMA dengan jumlah 26 responden (76,5%). Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan mayoritas memiliki pekerjaan sebagai ibu rumah tangga (IRT) dengan jumlah 16 responden (47,1%). Karakteristik responden berdasarkan status pernikahan sebagian besar memiliki status menikah dengan jumlah 32 responden (94,1%). Berdasarkan karakteristik status jaminan kesehatan sebagian besar memiliki kartu BPJS dengan jumlah 19 responden (55,9%).

**Tabel 2.** Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Puskesmas Umbulsari, Juli 2024 (n=34)

No	Kualitas Pelayanan Keperawatan	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1.	Tidak Baik	0	0
2.	Cukup Baik	9	26,5
3.	Baik	25	73,5

No	Kualitas Pelayanan Keperawatan	Frekuensi (orang)	Presentase (%)
1.	Tidak Baik	0	0
2.	Cukup Baik	9	26,5
3.	Baik	25	73,5
<b>Total</b>		<b>34</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Primer

Berdasarkan pada tabel 2. Terlihat bahwa penilaian kualitas pelayanan keperawatan sebagian besar tingkat baik dengan jumlah 25 responden (73,5%).

**Tabel 3.** Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Puskesmas Umbulsari, Juli 2024 (n=34)

No	Tingkat Kepuasan Pasien	Frekuensi (orang)	Presentase (%)
1.	Tidak Puas	0	0
2.	Cukup Puas	7	20,6
3.	Puas	27	79,4
<b>Total</b>		<b>34</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Primer

Berdasarkan pada tabel 3. Dapat dilihat bahwa penilaian kepuasan pasien sebagian besar tingkat puas dengan jumlah 27 responden (79,4%).

**Tabel 4.** Analisis Frekuensi Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Puskesmas Umbulsari, Juli 2024 (n=34)

Kualitas Pelayanan Keperawatan	Tingkat Kepuasan Pasien			Total	Hasil
	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas		
Tidak Baik	0	0	0	0	<i>p value:</i> 0,000 <i>r:</i> 0,849
Cukup Baik	0	7	2	9	
Baik	0	0	25	25	
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>27</b>	<b>34</b>	

Sumber: Data Primer

Berdasarkan pada tabel 4. Diperoleh hasil uji statistic menggunakan spearmen rho didapatkan  $p$  value sebesar  $0,000 < 0,05$  yang berarti ada hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien. Adapun nilai koefisien korelasi sebesar 0,849 yang termasuk dalam kategori sangat kuat. Arah korelasi pada hasil penelitian ini yaitu positif (+), sehingga semakin baik kualitas pelayanan keperawatan semakin besar kepuasan pasien

## PEMBAHASAN

### Kualitas Pelayanan Keperawatan

Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan keperawatan di Ruang Rawat Inap Puskesmas Umbulsari Kabupaten Jember tergolong baik.

Kualitas layanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen sertaketepatan penyampaianya dalam mengimbangi harapan konsumen (Wahyuni, 2020). Kualitas pelayanan keperawatan dapat dinilai dari beberapa aspek yang dimulai dari aspek fasilitas, penampilan serta keramahan petugas, kelengkapan

peralatan, ketepatan waktu pelayanan, ketanggapan petugas terhadap keluhan pasien serta perhatian yang diberikan petugas kepada pasien. Bila kualitas pelayanan kesehatan tidak senantiasa dipelihara dan ditingkatkan, besar kemungkinan jumlah pasien akan menyusut (Kotler, 2020).

Faktor demografi yang berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien antara lain umur, jenis kelamin, status sosial, Pendidikan. Umur dan pendidikan memiliki hubungan yang kuat dengan kepuasan pasien (Tulaisyah, 2022). Umur berhubungan dengan penilaian kualitas pelayanan keperawatan karena pada setiap kelompok umur memiliki cara berfikir yang mulai berbeda. Hal tersebut dikarenakan pada usia yang semakin tua memiliki penerimaan yang lebih baik sehingga tuntutan dari suatu pelayanan kesehatan akan berkurang (Ruditya, 2020).

Pendidikan mempengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan keperawatan yang diterima. Pendidikan menjadi faktor utama mempengaruhi persepsi dan harapan untuk pelayanan. Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang maka akan semakin mengerti tentang kesehatan (Notoadmojo, 2020). Pekerjaan mempengaruhi penghasilan seseorang. Penghasilan seseorang merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi persepsi seseorang. Seseorang dengan penghasilan tinggi akan memiliki tuntutan dan harapan yang tinggi terhadap pelayanan kesehatan dibandingkan dengan seseorang yang berpenghasilan rendah (Lestari, 2022).

Penelitian ini menunjukkan sebagian responden memberikan penilaian kualitas pelayanan cukup. Hal ini terlihat pada skor jawaban kuisisioner SRVQUAL terendah pada nomor 13 dan 14 yaitu tentang petugas memperhatikan pasien secara individu dan petugas peduli terhadap pasien. Hal ini masuk dalam katagori pelayanan empati. Empati merupakan kecenderungan untuk memahami kondisi atau keadaan pikiran orang lain. Perubahan dan respon sekecil apapun pada pasien harus dapat dipahami, karena harus memahami kondisi pasien maka petugas kesehatan harus memiliki sifat empati. Perawat yang berperilaku empati baik akan membantu dalam mempererat hubungan antar perawat dan pasien sehingga menjadikan pasien merasa diperhatikan. Hal ini dapat menunjang kualitas pelayanan keperawatan yang diberikan. Kualitas pelayanan keperawatan yang berkaitan dengan pemberian layanan kesehatan harus tersedia, dapat diterima, menyeluruh, berkelanjutan memiliki dimensi ketanggapan petugas dengan pasien, keprihatinan serta keramahan petugas dalam melayani pasien.

### **Tingkat Kepuasan Pasien**

Hasil penelitian menunjukkan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Puskesmas Umbulsari Kabupaten Jember tergolong puas. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil atau kinerja yang dirasakannya dengan harapannya. Pasien dikatakan puas jika pelayanan yang diterima oleh pasien sesuai dengan harapan pasien atau melampaui harapan yang pasien inginkan dan jika pelayanan yang diterima oleh pasien tidak sesuai harapan maka sebaliknya pasien tidak puas (Kuntoro, 2020).

Hasil penelitian ini menunjukkan mayoritas responden menyatakan puas dengan pelayanan yang diberikan. Hal tersebut adanya dukungan yang diberikan oleh perawat yang mengingatkan pasien untuk makan dan minum obat, memberikan suntikan secara teratur serta memberikan penanganan masalah penyakit yang diderita pasien dengan efektif. Sikap perawat yang memberikan obat secara teratur menunjukkan perawat bertanggung jawab kepada pasien. Hal ini disebabkan karena pasien ingin hak-hak pasien terpenuhi dengan baik. Namun, sebagian responden menyatakan cukup puas yang berarti memiliki kepuasan kurang. Hal ini terlihat dari jawaban kuisisioner PSNCQQ terendah pada jawaban nomor 10 dan 13 yaitu perawat kurang bersikap fleksibel dalam memenuhi kebutuhan pasien dan kecepatan perawat dalam menangani respon pribadi pasien. Pasien menginginkan pelayanan keperawatan yang cepat. Jumlah pasien yang overload menyebabkan perawat memprioritaskan penanganan pasien dengan katagori triase kuning-merah.

Hal ini sejalan dengan teori Pohan (2023) mengatakan bahwa kecepatan pelayanan adalah target waktu pelayanan yang dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh penyelenggara pelayanan. Kecepatan perawat dalam menanggapi keluhan pasien juga merupakan faktor penentu yang mempengaruhi kepuasan pasien. Oleh karena itu perawat perlu untuk meningkatkan lagi kecepatan dalam menangani keluhan pasien.

### **Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien**

Hasil penelitian menunjukkan penilaian kualitas pelayanan keperawatan baik dengan tingkat kepuasan kategori puas. Hasil uji statistik menggunakan spearman rank menunjukkan ada hubungan signifikan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien. Semakin baik kualitas pelayanan keperawatan semakin besar kepuasan pasien.

Pelayanan yang berkualitas sangatlah dibutuhkan dalam sistem pelayanan terutama pelayanan keperawatan. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan pasien. Sebaliknya kualitas pelayanan yang buruk dapat menyebabkan banyaknya keluhan pasien. Kepuasan pasien merupakan hal yang sangat subyektif, sulit diukur, dapat berubah-ubah, serta terdapat banyak sekali faktor yang berpengaruh; sebanyak dimensi di dalam kehidupan manusia (Muharni, 2021).

Hasil penelitian ini menunjukkan mayoritas responden menyatakan kualitas pelayanan keperawatan baik dan puas dengan pelayanan yang diberikan puskesmas. Kepuasan pasien ini ditunjang dengan adanya pendekatan akreditasi dan sertifikasi. Status terakreditasi paripurna pada lahan penelitian ini dapat meningkatkan kepercayaan Masyarakat atas layanan di pelayanan Kesehatan dan sebagai alat pencegah terjadinya kasus malpraktek karena dalam melaksanakan tugasnya tenaga di pelayanan Kesehatan telah memiliki standart operasional prosedur (SOP) yang jelas. Status akreditasi juga menciptakan dedikasi perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan dengan mengedepankan keramahan dan ketanggapan. Perawat sangat memegang peranan penting dalam kepuasan pasien. Perawat memiliki peran memberikan asuhan keperawatan yang berkualitas karena perawat berinteraksi langsung selama 24 jam dengan pasien dan jumlah perawat yang mendominasi sehingga perawat harus mampu memberikan pelayanan keperawatan yang bermutu. Oleh karena itu pentingnya pendidikan dan pelatihan manajemen keperawatan yang mengatur perawat untuk dapat memberikan pelayanan keperawatan dengan sepenuh hati.

Penelitian ini juga menunjukkan masih terdapat responden menyatakan cukup baik dan cukup puas dengan pelayanan keperawatan yang diberikan. Pada prakteknya masih ditemukan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan Puskesmas maupun standar keperawatan, hal tersebut dapat dilihat dari kasus yang melibatkan tenaga keperawatan seperti kurangnya kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan karena dianggap pelayanan keperawatan yang diberikan tidak sesuai dalam menangani pasien. Masyarakat ingin dilayani dengan ramah, sopan, terampil, tepat waktu, dan jujur dalam pemberian informasi. Oleh karena itu, perawat harus memelihara mutu pelayanan keperawatan yang tinggi dengan cara professional dalam menerapkan pengetahuan serta keterampilan keperawatan sesuai dengan kebutuhan pasien.

### **SIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil analisis kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap Puskesmas Umbulsari dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan keperawatan di Ruang Rawat Inap Puskesmas Umbulsari Kabupaten Jember mayoritas tingkat baik.
2. Tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Puskesmas Umbulsari Kabupaten Jember mayoritas tingkat puas.
3. Hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Puskesmas Umbulsari Kabupaten Jember sangat signifikan dan memiliki korelasi yang sangat kuat dengan arah korelasi positif yang artinya semakin baik kualitas pelayanan keperawatan semakin besar kepuasan pasien.

Saran untuk peneliti selanjutnya disarankan untuk membatasi usia responden sehingga responden lebih memahami pertanyaan dalam kuisioner dan hasil penelitian sesuai dengan yang diharapkan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Darmin, D. (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan Asuhan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Interna RSUD Kota Kotamobagu. *MIRACLE Journal*, 1(2), 29-35
- Fardhoni. (2023). Pengaruh Pelayanan Keperawatan dan Kinerja Perawat terhadap Kepuasan Pasien. Penerbit NEM.
- Handayani, G. (2021). Kualitas Pelayanan Kefarmasian dan Kepuasan Pasien. *Media Nusa Creative*.
- Indarwati, R., Efendi, F., Fauziningtyas, R., Fauziah, A., & Sudarsiwi, N. P. (2023). Efforts to Improve the Safety Culture of the Elderly in Nursing Homes: A Qualitative Study. *Risk Management and Healthcare Policy*, 16(March), 393–400.
- Dinas Kesehatan Jember. (2023). Laporan Tahunan Dinas Kesehatan Kabupaten Jember Tahun 2023. Dinkes Kabupaten Jember.
- Lestari. (2022). Analisa Faktor Penentu Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul. *JKKI – Jurnal Kedokteran dan Kesehatan Indonesia*
- Ma'arfi, Ihsani. (2023). Hubungan Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Pasien. *Journal of Muslim Community Health (JMCH) 2023 Vol 4 No 2 page 79-88* .
- Maryana, M., & Christiany, M. (2022). Hubungan Aspek Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Citra Delima Scientific Journal of Citra Internasional Institute*, 5(2), 105–112.
- Muharni, S. (2021). Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat. *Jurnal Ekonomi, Bisnis & RSBP Batam Tahun 2020. Initium Variety Journal*
- Nursalam. (2020). Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan. *Sakemba Medika*.
- Pasalli', A., & Patattan, A. A. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Fatima Makale Di Era New Normal. *Jurnal Keperawatan Florence Nightingale*, 4(1), 14–19.
- Sophiana Enjellin Anathasia, & Dety Mulyanti. (2023). Faktor-Faktor yang mempengaruhi peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit: Tinjauan Teoritis. *Jurnal Ilmiah Kedokteran Dan Kesehatan*, 2(2), 145–151.
- Taborat, Miranda. (2020). Analisis Pengaruh Karakteristik dan Status Pembiayaan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ampat. *Nursing Inside Community Volume 2 Nomor 2 April 2020*
- Tulaisyah, Nur hidayat. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Husada Kota Bandar Lampung. *Manuju: Malahayati Nursing Journal*
- Ulhaq, Muhammad Zia & Ningtyas, Fitriaria. 2022. Hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Klinik Pratama. *Indonesian Journal of Nutrition and Dietetics* Vol. 8, No. 1, 2020
- Wahyuni, Ayu. (2020). Faktor -Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan di RSU full Bethesda Kabupaten Deli Serdang. 3(1), 20–31
- Zaid., Indrianto, A. P., & Hantoro, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Guung Jati Cirebon. *Jurnal Endurance : Kajian Ilmiah Problems Kesehatan*, 6(3)