

ORIGINAL RESEARCH

HUBUNGAN LAYANAN PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN

Syahfril Ariawan Hidayat¹, Abdul Qodir^{1*}, Frengky Apryanto¹

¹STIKES Widyagama Husada Malang

*Corresponding author:

Abdul Qodir

STIKES Widyagama Husada Malang

Email:abdulqodir@widyagamahusada.ac.id

Abstract

Introduction : Patient satisfaction is one indicator of success of health services. One of the factors which influences patient satisfaction is nurse services. There are five aspects in providing nurse services, namely attention, acceptance, communication, cooperation, and responsibility.

Objective : The research objective was to determine the relation between nurse services and patient satisfaction in the Edelweiss room at the Islamic Hospital of Malang, UNISMA.

Research methods : This study used the Observational Analytic method with a cross-sectional approach to 52 respondents. Data was collected by using purposive sampling technique from December 2022 to January 2023. The instrument used was a questionnaire sheet and the Statistical test used was Fisher. **Results :** Based on the results of the study, from 52 respondents there are 47 respondents (90.4%) states that the nurse service was good and satisfied, while no respondents (0%) states that the nurse service was good, but it is not satisfied, and no respondents (0%) who states that the nurse service was not good but satisfied, while those who states that the nurse service was not good and dissatisfied were 5 respondents (9.6%). From the statistical test which was carried out according to the Fisher Exact Test analysis has obtained the value of $p = 0.000 < 0.05$. Thus H_0 is rejected and H_1 is accepted, which means there is a relation between nurse services and patient satisfaction in Edelweiss Room of the Malang Islamic Hospital, UNISMA. **Suggestion :** For this reason, the results of this study should be used as a basic reference for improving the quality of service at the Malang UNISMA Hospital and as an initial lesson for further research.

Keywords : nursing services, patient satisfaction, hospital.

Abstrak

Latar belakang : Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah layanan perawat. Ada lima aspek dalam pemberian layanan perawat, yakni perhatian, penerimaan, komunikasi, kerjasama, dan tanggung jawab. **Tujuan :** penelitian adalah untuk mengetahui hubungan antara layanan perawat dengan kepuasan pasien di ruang Edelweiss Rumah Sakit Islam Malang UNISMA. **Metode Penelitian :** Penelitian ini menggunakan metode Analitik Observasional dengan pendekatan *cross - sectional* pada 52 orang responden. Pengambilan data dilakukan dengan teknik *purposive sampling* pada bulan Desember 2022 sampai dengan Januari 2023. Instrumen yang digunakan adalah lembar kuesioner. Uji statistik menggunakan Fisher. **Hasil :** Berdasarkan hasil penelitian ditemukan dari 52 orang responden yang menyatakan layanan perawat baik dan puas sebanyak 47 orang (90,4%), sedangkan yang menyatakan layanan perawat baik sehingga tidak puas sebanyak 0 orang, dan responden yang menyatakan layanan perawat tidak baik dan tidak puas sebanyak 5 orang (9,6%). Dari uji statistik yang dilakukan sesuai dengan analisa Fisher Exact Test diperoleh nilai $p=0,000 < 0,05$. Dengan demikian H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang berarti ada hubungan antara layanan perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Edelweiss Rumah Sakit Islam Malang UNISMA. **Saran :** Untuk itu sedapatnya hasil penelitian ini dijadikan acuan dasar untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Rumah sakit malang UNISMA dan menjadi pembelajaran awal untuk penelitian- penelitian selanjutnya.

Kata kunci : Layanan Perawat, Kepuasan Pasien, Rumah Sakit.

PENDAHULUAN

Rumah Sakit merupakan salah satu bentuk organisasi penyelenggara pelayanan kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan yang komprehensif mencakup semua aspek promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif bagi seluruh lapisan masyarakat. Dalam pelaksanaan pelayanan di rumah sakit seringkali mengalami permasalahan yang mencakup tentang ketidakpuasan masyarakat terhadap mutu pelayanan dirawat inap dan rawat jalan yang dianggap kurang memadai atau memuaskan (Rosita, 2017)

Didapatkan data prevalensi dari beberapa penelitian yang sudah ada, terdapat beberapa hasil yang didapatkan bahwa tingkat kepuasan pasien rawat inap masih dalam tingkat sedang maupun rendah, salah satu contoh pada penelitian (Basri, I. F. A. H., 2020) didapatkan hasil bahwa sebanyak 14,1% responden menyatakan tidak puas terhadap pelayanan petugas kesehatan, hal ini dapat disimpulkan bahwa angka ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit masih ada.

Rumah Sakit dituntut harus dan mampu mewujudkan pelayanan yang efisien, efektif, dan bermutu secara paripurna serta berorientasi pada kepuasan pasien. Upaya yang dilakukan rumah sakit untuk meningkatkan pelayanan adalah dengan memberikan pelayanan yang berkualitas melalui peningkatan sarana, fasilitas serta sumber daya manusia (Rosita, 2017).

Salah satu pelayanan kesehatan yang ada di Indonesia adalah pelayanan keperawatan. Pelayanan keperawatan memiliki peranan yang penting dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan di rumah sakit dimana secara keseluruhan terutama rumah sakit. Jumlah tenaga perawat merupakan tenaga paling banyak bila dibandingkan dengan tenaga kesehatan lainnya, sehingga perannya menjadi penentu dalam pelayanan kesehatan baik di rumah sakit maupun di puskesmas. Selain itu, perawat lebih banyak berinteraksi dengan pasien

selama 24 jam untuk melaksanakan layanan keperawatan. Keberhasilan pelayanan rumah sakit sangat tergantung pada kinerja perawat rumah sakit dalam melaksanakan layanan keperawatan di rumah sakit (Flood, 2012).

Layanan keperawatan di rumah sakit sangat diperlukan karena erat kaitannya dengan kepuasan pasien. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Suryawati (2004) tentang kepuasan pasien rumah sakit menyatakan bahwa variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien salah satunya adalah keteraturan pelayanan perawat dalam memeriksa pasien, kesungguhan serta sikap dan perilaku perawat dalam melayani kebutuhan dan permintaan pasien.

Berdasarkan hasil survei yang dilaporkan oleh tim Humas RSI Malang UNISMA didapatkan data bahwa tingkat kepuasan pasien pada tahun 2021 di ruang Edelweiss RSI Malang UNISMA adalah rata-rata masih di angka 81% dimana standart tingkat kepuasan di RSI Malang UNISMA adalah harus di atas 84%. Tidak tercapainya standart kepuasan pasien terhadap layanan di ruang Edelweiss RSI Malang UNISMA tersebut menunjukkan bahwa masih adanya pasien yang belum puas akan layanan di ruang Edelweiss RSI Malang UNISMA

Selain itu peneliti juga melakukan studi pendahuluan dimana peneliti mengobservasi dan wawancara secara langsung kepada pasien dengan kriteria pasienopname selama dua hari. Wawancaranya yaitu mengenai pelayanan perawat di RSI Malang UNISMA khususnya ruang Edelweiss dari aspek perhatian, aspek penerimaan, aspek komunikasi, aspek kerjasama dan aspek tanggung jawab. Hasil data survei dan questioner tentang kepuasan pasien terhadap layanan rumah sakit di ruang Edelweiss RSI Malang UNISMA didapatkan bahwa masih ada sebagian pasien yang menyatakan belum puas terhadap layanan di Rumah Sakit Islam Malang UNISMA. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan layanan perawat

dengan kepuasan pasien di Ruang Edelweiss Rumah Sakit Islam Malang UNISMA

METODE

Desain yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian Analitik Observasional dengan pendekatan cross – sectional. Populasi yang digunakan adalah seluruh pasien yang dirawat di Ruang Edelweiss RSI Malang UNISMA periode Desember 2022 sampai dengan bulan Januari 2023. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 52 responden yang diambil dengan teknik total sampling dengan kriteria inklusi: lebih dari 2 hari dirawat di ruang Edelweiss RSI UNISMA, dalam keadaan sadar ketika menjadi responden, usia antara 17 - 60 tahun, tidak mengalami gangguan pendengaran, penglihatan dan fungsi bicara. Kriteria eksklusi: Pasien yang terpasang ventilator, kondisi *bedrest* total dengan kontra indikasi mengangkat kepala atau posisi duduk, dan masih gelisah ataupun masih mengalami nyeri yang hebat.

Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner layanan keperawatan yang terdiri dari 23 pertanyaan 5 aspek yaitu aspek perhatian, penerimaan, komunikasi, kerjasama, dan tanggungjawab. Skala *likert* sebagai pilihan yaitu: 1: sangat tidak baik; 2: tidak baik; 3: baik; 4: sangat baik. Tingkat layanan keperawatan terbagi menjadi 2 kategori yaitu tidak baik: 1-59 dan Baik: 60-92. Kuesioner kepuasan pasien terdiri dari 10 pertanyaan dan juga menggunakan pilihan skala likert yaitu : sangat tidak puas; 2: tidak puas; 3: puas; 4: sangat puas dan kategorikan tidak puas: 1-25 dan puas: 26-40 . Kedua kuesioner tersebut telah diuji validitas dan reliabilitasnya oleh peneliti sebelumnya (Novitasari, A., dkk. 2014).

Analisa data pada penelitian ini terdiri dari analisis univariat dan analisis bivariat. Analisis bivariat menggunakan uji *Fisher*. Penelitian juga sudah mendapatkan laik etik kesehatan yang dikeluarkan

oleh lembaga Chakra Brahmanda Lentera dengan No.110/011/XII/EC/KEP/LCBL/2022.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis univariat menggambarkan tentang distribusi frekuensi karakteristik pasien meliputi jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir, dan pekerjaan. Berdasarkan hasil kuesioner yang telah dibagikan, didapatkan gambaran karakteristik responden.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Variabel	Jumlah (n)	Persentase (%)
Usia		
17-30 tahun	11	21,2
31 - 40 tahun	17	32,7
41 - 50 tahun	13	25
51 - 60 tahun	11	21,2
Jenis Kelamin		
Laki-laki	24	46,2
Perempuan	28	53,8
Pendidikan Terakhir		
SD	1	1,9
SMP	8	15,4
SMA	17	32,7
Diploma/Sarjana	26	50
Pekerjaan		
Tidak Bekerja	3	5,8
IRT	12	23,1
Swasta	14	26,9
Wiraswasta	15	28,8
PNS	8	15,4
Layanan Perawat		
Tidak Baik	5	9,6
Baik	47	90,4
Kepuasan Pasien		
Tidak Puas	5	9,6
Puas	47	90,4

Hasil penelitian menunjukkan dari 52 responden didapatkan hasil bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa layanan perawat diruang Edelweiss Rumah Sakit malang UNISMA sudah baik yaitu sebanyak 47 (90,4%) responden. Hasil penelitian ini lebih baik jika dibandingkan dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Basri di Puskesmas Periuk Jaya tahun 2020 bahwa responden yang menyatakan layanan perawat baik sebanyak 41,9% dan sangat baik sebesar 28,4% total hanya 70,3%. Layanan Keperawatan adalah suatu bentuk pelayanan profesional yang merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan yang di dasarkan pada ilmu dan kiat keperawatan, berbentuk pelayanan bio-psiko-sosio-spiritual yang komprehensif, ditujukan pada individu, keluarga dan masyarakat baik sakit maupun sehat mencakup 5 aspek yakni aspek penerimaan, aspek perhatian, aspek tanggung jawab, aspek komunikasi, dan aspek kerjasama serta mencakup seluruh proses kehidupan manusia. (Butar-butur & Simamora, 2016).

Berdasarkan penelitian yang diperoleh dari 52 responden didapatkan hasil bahwa sebagian besar responden menyatakan puas terhadap layanan perawat di Ruang Edelweiss Rumah Sakit Islam Malang UNISMA yaitu sebanyak 47 (90,4%) responden, hasil ini lebih baik jika dibandingkan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Basri di Puskesmas Periuk jaya tahun 2020 didapatkan hasil bahwa responden yang menyatakan puas hanya sebanyak 85,9%. Pada penelitian yang dilakukan oleh Mulugeta pada 2019 yang berjudul *Patient satisfaction with nursing care in Ethiopia* didapatkan hasil bahwa tingkat kepuasan pasien dengan asuhan keperawatan di Ethiopia adalah 55,15%. Penelitian yang dilakukan oleh Alasad (2015) yang berjudul *Patient satisfaction with nursing care*, penelitian ini dilakukan di rumah sakit tersier Riyadh Saudi Arabia, hasil yang didapatkan

bahwa tingkat kepuasan pasien adalah 90,67%. Menurut Kotler yang dikutip dari Nursalam kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Jadi kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan. Adanya ketidakpuasan pasien menyebabkan indikasi kurang baiknya pelayanan yang dilakukan oleh perawat. Pelayanan keperawatan yang baik akan membantu pasien untuk mempercepat kesembuhannya dan tentunya pasien akan merasapuas.

Tabel 2 Hubungan Layanan Perawatan dengan Kepuasan Pasien

Layanan Perawat	Kepuasan Pasien				p
	Tidak Puas		Puas		
	(n)	(%)	(n)	(%)	
Tidak Baik	5	9,6	0	0	0,000
Baik	0	0	47	90,4	
Total	5	9,6	47	90,4	

Hasil uji analisis menggunakan *Fisher Exact Test* $0,000 < 0,05$ hal ini menunjukkan bahwa adanyahubungan antara layanan perawat dengan kepuasanpasien. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Basri (2019) tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dipuskesmas Periuk Jaya tahun 2020 yang menyimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasanpasien di Puskesmas Periuk jaya dimana dari 205 responden yang menyatakan kualitas layanan baiksebanyak 41,9% dan sangat baik sebesar 28,4% sertapuas sebanyak 85,9%.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Frida (2019) tentang hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien BPJS rawat inap di Rumah Sakit Umum Herna Medan didapatkan hasil bahwa ada hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien BPJS rawat inap di Rumah Sakit Umum Herna Medan. Penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Alhusban & Abualrub (2009) di Jordan, dia menyimpulkan bahwa ada hubungan antara layanan keperawatan dengan kepuasan pasien.

Peneliti menemukan bahwa keseluruhan jawaban responden menyatakan bahwa layanan perawat di ruang Edelweiss Rumah Sakit Islam Malang UNISMA tergolong dalam kategori baik, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa puasnya pasien terhadap layanan perawat dikarenakan perawat mampu mengaplikasikan aspek - aspek penting dalam memberikan pelayanan kepada pasien yaitu : aspek perhatian dimana responden sebagian besar menyatakan bahwa perawat selalu mengingatkan keamanan akan penyimpanan barang berharga pasien dan keluarganya, perawat berusaha menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang diderita, perawat selalu teratur dalam memberikan pelayanan dan perawat selalu tanggap terhadap keluhan pasien.

Aspek penerimaan dimana responden sebagian besar menyatakan bahwa sikap perawat dalam menerima pasien saat awal masuk baik, sikap perawat yang ramah tersenyum dan rapi dalam melakukan pelayanan terhadap pasien dan keluarga. Aspek komunikasi dimana responden sebagian besar menyatakan bahwa perawat selalu memberikan penjelasan atas tindakan yang akan dilakukan, penjelasan akan obat dan cara meminumnya baik kepada pasien maupun keluarga.

Aspek kerjasama dimana responden sebagian besar menyatakan bahwa perawat selalu melakukan kolaborasi dengan PPA lain dalam memberikan asuhan, selalu memotivasi pasien dalam masa perawatan serta trampil dalam melakukan tindakan. Aspek tanggungjawab dimana responden sebagian besar menyatakan bahwa perawat selalu siap dan sigap serta teliti dalam memberikan pelayanan serta bantuan kepada pasien saat diperlukan.

Penelitian ini sejalan juga dengan yang dilakukan oleh Ningsih & Maidelwita (2010) yang dilakukan di RSUD DR. M. Zein Painan dimana dari jumlah total 132 orang responden, diperoleh 78,79% responden menyatakan kualitas pelayanan baik karena pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pasien yaitu petugas kesehatan telah bekerja dengan baik terutama pada saat pasien membutuhkan bantuan. Azlika dkk (2014) juga menyatakan bahwa penelitian yang dilakukan di RSI Sitti Maryam Kota Manado menunjukkan hasil dari 62 responden, sebesar 57,3% responden mengatakan kualitas pelayanan baik. Petugas kesehatan memberikan pelayanan yang baik saat pasien membutuhkan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pasien secara tanggap dan handal serta memberikan senyuman dan sopan pada saat memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa hampir seluruh responden menyatakan puas terhadap layanan perawat di Ruang Edelweiss Rumah Sakit Islam UNISMA, hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Martina dalam Yuniarti (2015), yang menunjukkan bahwa layanan keperawatan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Adanya hubungan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan keperawatan yang diberikan maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan

yang dirasakan oleh pasien. Jika pelayanan keperawatan yang diberikan perawat dirasakan baik oleh pasien, maka akan memicu pasien kembali menggunakan jasa pelayanan tersebut saat membutuhkannya. Kualitas pelayanan yang baik akan menghasilkan tingkat kepuasan pasien yang tinggi.

KESIMPULAN

Layanan perawat di Ruang Edelweiss Rumah Sakit Islam Malang UNISMA adalah baik dan kepuasan pasien sebagian besar puas. terdapat hubungan antara layanan perawat dengan kepuasan pasien di ruang Edelweiss Rumah Sakit Islam Malang UNISMA.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah mendukung terselesainya penelitian dan artikel ini. Semoga artikel ini bisa bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan serta bisa dijadikan salah satu literatur dalam melakukan penelitian.

DAFTAR RUJUKAN

- Admin, & Helsy Desvitasari. (2021). Analisis Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rsi Siti Khadijah Palembang. *Jurnal Kesehatan Dan Pembangunan*, 11(21), 35–41. <https://doi.org/10.52047/jkp.v11i21.96>
- Alhusban, M. A., & Abualrub, R. F. (2009). Patient satisfaction with nursing care in Jordan. *Journal of Nursing Management*, 17(6), 749–758. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2834.2008.00927.x>
- Alamri, A. M., Rumayar, A. A., & Kolibu, F. K. (2015). Hubungan Antara Mutu Pelayanan Perawat Dan Tingkat Pendidikan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Kesehatan Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam (Rsi) Siti Maryam Kota Manado. *PHARMACON Jurnal Ilmiah Farmasi-UNSRAT*, 4(4), 241–251.
- Alasad, J., Tabar, N. A., & Aburuz, M. E. (2015). Patient satisfaction with nursing care: Measuring outcomes in an international setting. *Journal of Nursing Administration*, 45(11), 563–568. <https://doi.org/10.1097/NNA.0000000000000264>
- Astuti, D. (2017). Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas. *Higeia Journal of Public Health Research and Development*, 1(1), 51–57.
- Azlika, M. A., Adisti, A. R., Febi, K. K. 2014. Hubungan antara Mutu Pelayanan Perawat dan Tingkat Pendidikan dengan Kepuasan Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam (RSI) Siti Maryam Kota Manado. *Jurnal Ilmiah Farmasi UNSRAT*. Vol.4, No. 4. <http://lib.unnes.ac.id/22956/1/6411411107.pdf>. Diakses April 2016.
- Baskoro, R. R., Arvianto, A., & Rinawati, D. I. (2016). *Ungaran*.
- Butar-butar, J., & Simamora, R. H. (2016). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah. *Jurnal Ners Indonesia*, 6(1), 51–64. <https://ejournal.unri.ac.id/index.php/JNI/article/view/4358/4177>
- Desimawati, W. D. (2013). Hubungan Layanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Sumber Sari Jember. *Skripsi Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Jember*, (<http://www.repository-unej.ac.id/>).
- Fadilah, A., & Yusianto, W. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Bedah Di Rsd Dr. Loekmono Hadi Kudus. *Jurnal Keperawatan Dan Kesehatan Masyarakat Cendekia Utama*, 8(1), 35. <https://doi.org/10.31596/jcu.v8i1.303>
- Faridah, I., Afiyanti, Y., & Basri, H. (2020). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Dipuskesmas Periuk Jaya Tahun 2020. *Jurnal.Stikesyatsi.Ac.Id*, 9(2). <https://doi.org/10.37048/kesehatan.v9i2.280>
- Frida, E. M., & Putri, H. (2019). *Hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien bpjs rawat inap dirumah sakit umumherna medan*. VI, 117–123.
- Jennie Kristina, P. (2017). Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna Bpjs Di Rsi G Kabupaten Malang Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang 2) Dosen Program Studi Keperawatan Poltekkes Kemenkes Malang 3) Dosen Program Studi Ilmu Keperaw. *Nursing News*, 2(2), 310–320.

- Mulugeta, H., Wagnaw, F., Dessie, G., Biresaw, H., & Habtewold, T. D. (2019). Patient satisfaction with nursing care in Ethiopia: A systematic review and meta-analysis. *BMC Nursing*, 18(1), 1–12. <https://doi.org/10.1186/s12912-019-0348-9>
- Mustika, D., & Sari, K. (2019). Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Rawat Inap RSUD Jagakarsa Tahun 2017/2018. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 5(3), 147–152. <https://doi.org/10.7454/arsi.v5i3.2950>
- Ningsih dan Maidelwita. 2010. Standar pelayanan keperawatan di Puskesmas, Jakarta: Departemen Kesehatan RI.
- Novitasari, A., Hidayat, M., & Kaporina, A. (2014). Kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan keperawatan di RSUP Dr. Kariadi Semarang. *Jurnal Kedokteran Muhammadiyah*, 3(1), 1–7.
- Oini, O., Komalasari, R., & Hasibuan, S. Y. (2017). Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Keperawatan di Unit Rawat Inap. *Nursing Current*, 5(2), 50–60. <https://ojs.uph.edu/index.php/NCJK/article/view/1707>
- Oroh, M. E., & Pondaag, L. (2014). Keperawatan Di Ruang Interna Rsud Noongan. *Jurnal Keperawatan UNSRAT*, 2(2). <https://doi.org/10.35790/jkp.v2i2.5220>
- Purnawati, S., Prastiwi, S., & Rosdiana, Y. (2017). Hubungan Pelayanan Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Wisata Dau Malang. *Nursing News*, 2(2), 688–699.
- Rosita, R. (2017). *dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap*. 4(1).
- Rusnoto, A., Utomo, T. P., & Kudus, U. M. (2019). *Hubungan Komunikasi Dan Pelayanan Keperawatan*. 10(2), 343–349.
- Santoso, S. (2012). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Pada RS. Roemani Muhammadiyah Semarang*. 53.
- Suryani, W. (2018). Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Pirngadi Medan. *Jurnal Implementasi Ekonomi Dan Bisnis*, 819–838.
- Suryawati, C. (2004). Kepuasan Pasien Rumah Sakit (Tinjauan Teoritis Dan Penerapannya Pada Penelitian). *JMPK (Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan)*, 7(4), 189–194. <https://media.neliti.com/media/publications/22474-ID-kepuasan-pasien-rumah-sakit-tinjauan-teoritis-dan-penerapannya-pada-penelitian.pdf>
- Utomo, A. P., Mariana, N., & Rejeki, R. S. A. (2017). Rancangan Dashboard Kinerja Layanan Pasien Rumah Sakit. *Dinamik*, 22(2), 57–66. <https://doi.org/10.35315/dinamik.v22i2.7107>
- Wulandari. (2015). *Hubungan layanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah sakit umum daerah (RSUD) Ungaran kabupaten Semarang*. 126.
- Wilhelmina kosnan. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke Wilhelmina Kosnan 1 * 1. *Ekonomi, Jurnal Magister, Pascasarjana Universitas, Manajemen Soedirman, Jendral*, 21.
- Yuniarti. 2015. Hubungan antara kualitas pelayanan Rumah Sakit dan tingkat kepuasan pasien BPJS di Ruang perawatan RSUD Sultan Syarif Alkadrie Kota Pontianak. Universitas Tanjungpura, Pontianak. (www.jurnal.untan.ac.id/index.php/jmkeperawatanFK/article/download/11039/10507), diakses Januari 2014